

SOCIÉTÉ
D'HABITATION
DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL
DE GESTION
2008 | 2009



Québec 

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2008-2009

Le Rapport annuel de gestion 2008-2009 a été réalisé par la Société d'habitation du Québec.

Aile Saint-Amable, 3^e étage
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E7
Téléphone : 418 643-4035
Site Web : www.habitation.gouv.qc.ca

COORDINATION DU CONTENU ET DONNÉES STATISTIQUES

Direction de la planification, de la recherche et du développement

COORDINATION DE L'ÉDITION

Direction des communications

Note : En vue d'alléger le texte, la forme masculine désigne les femmes et les hommes.

CONCEPTION GRAPHIQUE ET MISE EN PAGE

Caméléon designer inc.

PHOTOGRAPHIES

Page couverture : Xavier Dachez

Le projet Réveil, un OBNL de 27 logements destinés à des personnes âgées en légère perte d'autonomie
situé à New-Richmond, en Gaspésie.

Pages intérieures : Xavier Dachez

ISSN 1709-5077 (version imprimée)

ISSN 1913-3456 (PDF)

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives Canada, 2009

© Gouvernement du Québec, 2009



50% de papier recyclé



Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4



Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de déposer le rapport annuel de gestion de la Société d'habitation du Québec pour l'exercice 2008-2009 qui constitue la première reddition de comptes depuis la mise en application de la planification stratégique 2008-2011 de la Société.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales, des Régions
et de l'Occupation du territoire,

LAURENT LESSARD

Monsieur Laurent Lessard
Ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Ministre,

Nous vous transmettons le rapport annuel de gestion de la Société d'habitation du Québec pour l'exercice 2008-2009.

Ce rapport annuel de gestion intègre les états financiers vérifiés par le vérificateur général du Québec.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de notre considération distinguée.

La présidente du conseil d'administration,

Le président-directeur général,

GINETTE FORTIN
Québec, septembre 2009

ROBERT MADORE
Québec, septembre 2009





TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	6
DECLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS	8
RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION ET DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMMES	9
FAITS SAILLANTS 2008-2009	10
SECTION 1 - LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC	13
SECTION 2 - LES RÉSULTATS	21
ORIENTATION 1 - Aider les ménages à accéder ou à conserver un logement adéquat	25
ORIENTATION 2 - Favoriser un habitat et un milieu de vie de qualité	32
ORIENTATION 3 - Soutenir l'amélioration continue en habitation	46
SECTION 3 - LES RESSOURCES DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC	55
SECTION 4 - LES ÉTATS FINANCIERS	59
SECTION 5 - LES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES	79
Accès à l'égalité en emploi	80
Accès à l'information, protection des renseignements personnels et sécurité de l'information	83
Égalité entre les femmes et les hommes	83
Éthique et déontologie	84
Exercice du pouvoir d'exception aux conditions ou aux règles d'attribution	84
Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes	84
Politique linguistique	85
Suites données aux recommandations du vérificateur général du Québec	85
ANNEXES	87
Annexe 1 - Programmes de la Société d'habitation du Québec	88
Annexe 2 - Principaux textes législatifs et réglementaires d'importance pour la Société d'habitation du Québec	91
Annexe 3 - Conseil d'administration et comités	93
Annexe 4 - Déclaration de services aux citoyens de la Société d'habitation du Québec	95
Annexe 5 - Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société d'habitation du Québec	97
Annexe 6 - Données complémentaires	100

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



C'est avec plaisir que nous vous présentons le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* de la Société d'habitation du Québec. Ce rapport expose les réalisations de la Société conformément aux orientations stratégiques 2008-2011. Les résultats qu'il contient témoignent de la participation active du personnel et de la précieuse collaboration de nos mandataires et partenaires que nous remercions chaleureusement.

Durant cet exercice financier, la Société a poursuivi sa mission afin de favoriser l'accès de la population québécoise à des conditions adéquates de logement. Ainsi, par ses diverses interventions, elle a aidé plus de 246 500 ménages.

En 2008-2009, quelque 2 575 nouveaux logements communautaires ont été livrés par l'entremise des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. Ceci porte le nombre de logements livrés ou en voie de l'être à 22 229. Ces interventions de la Société et de ses partenaires contribuent à améliorer les conditions de vie des ménages québécois à revenu faible ou modeste.



L'engagement du gouvernement du Québec consistant à trouver des solutions durables aux problèmes de logement que connaissent les ménages à faible revenu s'est poursuivi. En effet, un investissement additionnel de 200 millions de dollars a été consenti cette année pour la livraison de 3 000 nouveaux logements. Ainsi, l'objectif de 2 000 logements fixé pour 2008 a été majoré de 50 % en 2009.

De plus, grâce au Plan québécois des infrastructures, *Des fondations pour réussir*, le budget de remplacement, d'amélioration et de modernisation des habitations à loyer modique sera de 278,3 millions de dollars pour 2009.

Sur le plan administratif, l'organisation poursuit la modernisation de ses façons de faire avec ses partenaires. L'instauration des centres de services, dont une trentaine sont en activité, en est une preuve tangible.

Ce rapport annuel de gestion est le premier à rendre compte des résultats de la Société depuis la mise en application du Plan stratégique 2008-2011.

La présidente du conseil d'administration,

GINETTE FORTIN

Québec, septembre 2009

Le président-directeur général,

ROBERT MADORE

Québec, septembre 2009

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

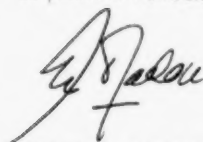
À titre de président-directeur général, j'ai la responsabilité d'assurer l'exactitude des données contenues dans ce rapport annuel de gestion.

À ma connaissance, le *Rapport annuel de gestion* 2008-2009 décrit fidèlement la mission, l'organisation administrative, les mandats et les orientations de la Société pour cette période de la planification stratégique 2008-2011. Il couvre l'ensemble des actions entreprises, expose les résultats atteints et les données qu'il contient sont fiables.

Un examen sur le caractère plausible et sur la cohérence de l'information présentée dans ce rapport a été effectué par la Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes de la Société. Un rapport de validation a été produit à cet effet.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport présente fidèlement la situation de la Société au 31 mars 2009.

Le président-directeur général,



ROBERT MADORE
Québec, septembre 2009





RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION ET DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMMES



Monsieur Robert Madore
Président-directeur général
Société d'habitation du Québec

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* de la Société d'habitation du Québec. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la diffusion de cette information incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Les travaux ont été effectués conformément au *Guide de validation des rapports annuels de gestion des agences, des ministères et des organismes*¹. Ils ont essentiellement consisté à obtenir des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à soulever des discussions sur l'information fournie.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* n'est pas, à tous égards, importante, plausible et cohérente.

Le directeur de la vérification et de l'évaluation
de programmes,

JEAN-YVES ROY

Québec, septembre 2009



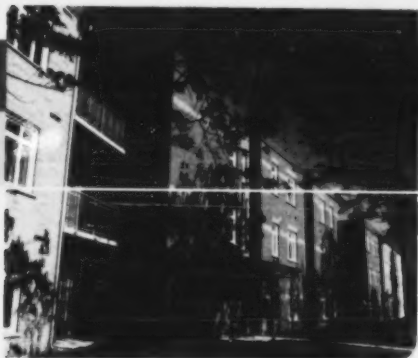
FAITS SAILLANTS 2008-2009

// Le Plan québécois des infrastructures (PQI), *Des fondations pour réussir*, a permis de hausser le budget de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM) des logements sociaux à 267,5 millions de dollars pour 2008-2009.

// Au Nunavik, de 2008 à 2010, près de 135 millions de dollars serviront à la rénovation d'habitations à loyer modique. De plus, la construction de 103 logements est prévue en vertu de l'entente quinquennale fédérale-provinciale-inuite et de l'engagement du Québec (pour 50 logements).

// L'annonce de la construction future de 3 000 nouveaux logements par l'entremise du programme AccèsLogis Québec porte à 27 000 le nombre de logements prévus, représentant un investissement gouvernemental additionnel de 200 millions de dollars.

// Les fonds fédéraux pour le Programme d'aide à la remise en état des logements, pour l'Initiative en matière de logement abordable et pour la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance ont été reconduits pour une période de cinq ans, grâce, entre autres, aux représentations du gouvernement du Québec. De plus, le budget fédéral du 27 janvier 2009 comportait des mesures de stimulation économique sur deux ans pour l'habitation. La Société d'habitation du Québec (SHQ) négocie actuellement les ententes qui permettront d'utiliser les fonds fédéraux additionnels destinés au Québec.



// Au cours de l'année 2008-2009, ce sont près de 74 millions de dollars qui ont été engagés dans les programmes de rénovation et d'adaptation résidentielles de la SHQ pour aider financièrement quelque 13 500 ménages à améliorer leurs conditions de logement. Lors du dernier discours sur le budget, le gouvernement du Québec a annoncé une somme record de 170 millions de dollars sur deux ans pour les programmes d'amélioration et d'adaptation de l'habitat.

// Les mesures mises en place depuis l'automne 2007 pour accélérer le traitement des demandes d'aide financière adressées au Programme d'adaptation de domicile commencent à porter fruit. Ainsi, en 2008-2009, 1 073 ménages ont été autorisés à entreprendre des travaux d'adaptation à leur domicile, ce qui représente une hausse de 57% par rapport à l'année précédente.

// Trente-trois centres de services ont été mis en place afin que des services techniques et administratifs soient disponibles localement pour les 830 organismes pour lesquels la SHQ contribue à absorber le déficit d'exploitation. Ces organismes administrent près de 70 000 logements sociaux (en excluant les logements du Nunavik).

// Des données sur le profil des locataires et des demandeurs de logements à loyer modique ont été recueillies et sont présentement analysées pour mieux connaître cette clientèle. Le portrait socioéconomique et démographique des ménages qui habitent les logements communautaires des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec – volet social et communautaire, de même que celui des résidents qui reçoivent un supplément au loyer dans le marché privé, a aussi été dressé.

LA SOCIÉTÉ D'HABITATION
DU QUÉBEC

SECTION 01



Le projet Réveil, un CRN4, de 27 logements situé
à New Richmond en Gaspésie

LA SHQ EST LE PRINCIPAL ORGANISME GOUVERNEMENTAL RESPONSABLE DE L'HABITATION SUR LE TERRITOIRE QUÉBÉCOIS. SES ACTIONS CONTRIBUENT AU MIEUX-VIVRE DE TOUS LES CITOYENS DU QUÉBEC.

MISSION

Sa mission consiste à favoriser l'accès des citoyens à des conditions adéquates de logement.

La SHQ a les responsabilités suivantes :

- // aviser le ministre des besoins, des priorités et des objectifs à atteindre dans tous les secteurs de l'habitation au Québec;
- // stimuler le développement d'initiatives publiques et privées ainsi que la concertation dans les milieux de l'habitation;
- // offrir des logements à loyer modique aux citoyens du Québec;
- // favoriser l'élaboration et la mise en œuvre de programmes de construction, d'acquisition, d'aménagement, de restauration et d'administration d'habitations;
- // faciliter l'accession des citoyens du Québec à la propriété;
- // promouvoir l'amélioration de l'habitat.

Dans le cadre de sa mission, la SHQ adhère aux orientations gouvernementales, notamment la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le développement durable et la modernisation des façons de faire.

VISION

La vision de la SHQ « Être un bâtisseur de mieux-vivre en habitation » tient compte du patrimoine de l'organisme tout en étant résolument tournée vers l'avenir.





La SHQ soutient les ménages à revenu faible ou modeste en leur facilitant l'accès à des conditions adéquates de logement, et ce, de plusieurs façons.

Le logement social et communautaire est accessible par l'entremise des programmes Habitation à loyer modique (HLM) public et privé, AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. Ces programmes permettent à un grand nombre de ménages dans le besoin, y compris ceux vivant au nord du 55^e parallèle, d'avoir accès à des logements.

Par le Programme d'amélioration des maisons d'hébergement et AccèsLogis Québec (volet 3), la SHQ soutient aussi les ménages et les personnes qui éprouvent des besoins particuliers (sans-abri ou victimes de violence).

Les personnes ayant des limitations fonctionnelles peuvent bénéficier d'une aide pour adapter leur domicile au moyen des programmes Adaptation de domicile et Logements adaptés pour aînés autonomes.

Pour les personnes qui n'ont pas la capacité de payer le loyer d'un logement adéquat, une aide financière peut leur être consentie par la SHQ, grâce aux programmes Allocation-logement et Supplément au loyer.

L'aide aux initiatives sociales et communautaires permet à des offices d'habitation, des organismes communautaires et des associations de bénéficier d'une aide financière à des fins de soutien, d'encadrement et d'animation de leur milieu.

L'amélioration des conditions d'habitation touche une clientèle plus diversifiée de ménages. L'aide offerte par les programmes Rénovation Québec, Rénovillage et Réparations d'urgence prend la forme d'une subvention pour les dépenses d'immobilisation ou les réparations. De plus, le PQI comporte des sommes importantes pour l'amélioration des HLM.

La SHQ contribue en outre à stimuler l'essor de l'industrie. Par ses recherches, elle favorise le développement du savoir et offre au public les services d'un centre de documentation spécialisé en habitation.

Les programmes de la SHQ sont sommairement décrits à l'annexe 1 de ce rapport. Leur présentation détaillée ainsi que celle des ménages qui y sont admissibles sont disponibles sur le site Web de la SHQ à l'adresse www.habitation.gouv.qc.ca

PARTENAIRES ET MANDATAIRES

La SHQ intervient en matière de logement en collaboration avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et d'autres partenaires et mandataires, parmi lesquels figurent :

- // les coopératives d'habitation;
- // les groupes de ressources techniques;
- // les institutions financières;
- // les intervenants de l'industrie;
- // les ministères et les organismes gouvernementaux;
- // les municipalités et les municipalités régionales de comté;
- // les offices d'habitation;
- // les organismes communautaires;
- // les organismes d'habitation à but non lucratif;
- // les regroupements, associations, unions municipales et autres organismes du milieu de l'habitation;
- // les regroupements représentant les divers segments de clientèle.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La SHQ relève du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Elle est assujettie à plusieurs lois et règlements (annexe 2), et principalement à la Loi sur la Société d'habitation du Québec (L.R.Q., c. S-8) et à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., c. G-1.02).



1^{re} rangée: M. Robert Madore
M^{me} Jacqueline Exumé Kavanagh
M. Pierre-Yves Lévesque

2^e rangée: M^{me} Jasmine Sasseville
M^{me} Ginette Fortin
M. André Des Rochers
M^{me} Hélène Fréchette
M. Jean Bernier
M^{me} Ève-Marie Rioux

La gouvernance

Les affaires de la SHQ sont administrées par un conseil d'administration (C. A.) composé de neuf membres, dont la présidente du conseil et le président-directeur général de la SHQ. Le gouvernement nomme tous les membres du conseil d'administration. Le C. A. établit notamment les orientations stratégiques et s'assure de leur mise en application. Il a également la responsabilité d'adopter les plans d'action et de superviser la conduite des affaires de l'organisation. Il est imputable des décisions de la SHQ auprès du gouvernement.

Deux comités soutiennent les travaux du C. A., le comité de vérification et le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines (CGERH).

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au 31 mars 2009, le C. A. était composé d'une représentation équitale de femmes et d'hommes ayant une sensibilité et une connaissance des groupes cibles qui composent la société québécoise et constituent la clientèle de la SHQ. Le profil de compétence et

d'expérience des membres du conseil est traité plus en détail à l'annexe 3.

Au 31 mars 2009, le C. A. de la SHQ était constitué des membres suivants:

Jacqueline Exumé Kavanagh, présidente du C. A. et professeure de sciences humaines à la retraite, dispose d'une connaissance professionnelle en administration publique et en comptabilité. Elle a développé une vaste compréhension de la problématique des conditions de vie des personnes à revenu faible ou modeste et des ménages en situation de vulnérabilité. Pendant plusieurs années, elle a œuvré dans le milieu communautaire et agi à titre d'administratrice dans le milieu des organismes à but non lucratif (OBNL).

Robert Madore, président-directeur général de la SHQ, est responsable de la direction et de la gestion de la SHQ. Administrateur de carrière, il détient une vaste expérience de gestionnaire dans la fonction publique québécoise.



Jean Bernier est membre du comité de vérification. Il est titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires et il est membre de l'Ordre des comptables généraux du Québec (CGA). Il possède une vaste expérience de l'administration municipale et de la gestion des offices municipaux d'habitation. Par sa compréhension des conditions de vie de la clientèle vulnérable, des personnes à faible revenu et des aînés, il apporte une contribution appréciable au C. A. de la SHQ.

André Des Rochers est membre du comité de vérification. Il détient des connaissances en administration des affaires, en évaluation et en matière d'états financiers. Il possède une connaissance des conditions de vie des personnes à revenu faible ou modeste, des aînés en perte d'autonomie et des personnes handicapées. Il connaît l'industrie de l'habitation et dispose d'une expérience d'administrateur acquise dans des sociétés privées.

Hélène Fréchette est membre du CGERH. Elle possède des connaissances en administration des affaires et en administration publique. À son expérience de la fonction publique du Québec s'ajoute sa connaissance de la fonction publique canadienne. Elle agit à titre d'administratrice d'une société privée.

Ginette Fortin est présidente du CGERH. Elle détient le titre de FCCA et dispose de connaissances en gestion, en comptabilité et en administration des affaires. Elle a agi à titre de présidente et d'administratrice dans plusieurs sociétés ainsi que dans les milieux socioéconomiques et coopératifs.

Pierre-Yves Lévesque possède des compétences en administration publique et dans le domaine de la santé et des services sociaux. Il a une connaissance de l'industrie de l'habitation ainsi que de la problématique des

personnes à revenu faible ou modeste et des personnes handicapées. Il a l'expérience des centres régionaux de santé et de services sociaux et des OBNL, et a déjà agi à titre d'administrateur d'un OBNL pour personnes handicapées au sein d'une régie régionale de santé.

Ève-Marie Rioux est membre du CGERH. Elle a des compétences en administration des affaires, en services sociaux et en comptabilité. Elle a acquis une connaissance particulière des personnes à revenu faible ou modeste, des ménages vulnérables et des aînés en légère perte d'autonomie, de même qu'une connaissance du logement social et communautaire. Elle a l'expérience du milieu des OBNL et de la concertation auprès des centres locaux de santé communautaire et des agences régionales en santé et services sociaux. Elle possède également une expérience du milieu communautaire en habitation et dans la gestion d'immeubles locatifs.

Jasmine Sasseville, CA, est présidente du comité de vérification. Administratrice de société certifiée, elle détient des compétences en matière comptable et financière. Elle a agi comme administratrice d'OBNL et dans le milieu coopératif, en plus de disposer d'une expertise sur les offices d'habitation.

Un tableau d'assiduité des membres aux séances du C. A., du comité de vérification et du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines est joint à l'annexe 3.

À l'exception du président-directeur général, les administrateurs ne sont pas rémunérés. Cependant, ils ont droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, aux conditions que le gouvernement détermine. En 2008-2009, les dirigeants de la SHQ ont reçu les rémunérations qui figurent dans le tableau suivant.

Nom	Titre	Salaire annuel au 31 mars 2009	Autres avantages
Robert Madore	Président-directeur général	164 638 \$	16 793 \$
John MacKay	Vice-président au développement	135 436 \$	7 343 \$
James McGregor	Vice-président aux programmes d'aide au logement	130 259 \$	
André Filion	Vice-président aux affaires publiques et à l'administration	127 516 \$	10 405 \$

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION

Le mandat du comité de vérification consiste à s'assurer que les mécanismes de contrôle interne sont adéquats et efficaces et à examiner la situation financière de la SHQ. Le comité de vérification approuve le plan annuel de vérification interne et assure une supervision des activités de vérification interne, ainsi que de la mise en place et du suivi du plan d'optimisation des ressources de la SHQ. De plus, il examine le processus de gestion intégrée des risques.

En 2008-2009, le comité de vérification s'est réuni à sept reprises et a tenu trois rencontres de travail avec les représentants de la vérification interne. Au chapitre de ses activités récurrentes, le comité s'est assuré d'être informé sur les erreurs et les fraudes possibles. Il a aussi pris connaissance des résultats des vérifications internes et de celles des mandataires ainsi que des rapports d'évaluation de programmes. Il a pris acte des plans de vérification interne et de l'information financière de la SHQ, dont les états financiers.

Le rapport annuel d'activité du comité a été approuvé par le C. A. de la SHQ le 16 juin 2009. Il fait état des décisions et des recommandations qui ont été acheminées au C. A. concernant, entre autres, les programmes d'habitation, les finances et certains suivis administratifs. De plus, le vérificateur général du Québec a été invité à présenter au comité de vérification son rapport sur l'optimisation des ressources en matière d'habitation.

LE COMITÉ DE GOUVERNANCE, D'ÉTHIQUE ET DE RESSOURCES HUMAINES

Ce comité a pour fonction d'élaborer des règles de gouvernance et un code d'éthique pour la conduite des affaires de la SHQ, les profils de compétence et d'expérience des membres du C. A., les critères d'évaluation de ceux-ci et un programme d'accueil et de formation continue à leur intention. De plus, il s'assure de la mise en place de politiques sur les ressources humaines et l'évaluation du fonctionnement du C. A. Le comité a tenu quatre rencontres au cours du présent exercice.

Le rapport annuel d'activité du CGERH a été approuvé par le C. A. le 16 juin 2009. Conformément à son plan de travail, les dossiers traités visaient à répondre aux exigences de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et à doter le C. A. des outils nécessaires afin qu'il puisse assumer adéquatement ses responsabilités.

En matière de ressources humaines, le CGERH s'est notamment penché sur le programme d'accueil et d'intégration des nouveaux membres du C. A., sur le programme de formation et sur l'évaluation du fonctionnement du C. A., de ses membres et du président-directeur général. Il a également dressé un profil des compétences (annexe 3) ainsi que le portrait des membres du C. A.

En matière de gouvernance et d'éthique, le CGERH a collaboré à la modification du Règlement concernant la délégation de pouvoirs et de signature de certains documents de la SHQ. Il a aussi élaboré la Politique en matière de gouvernance et d'éthique et des règles de gouvernance et de régie interne.

Les membres du CGERH ont participé à une formation offerte par l'École nationale d'administration publique sur les nouvelles règles et les meilleures pratiques en matière de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines.

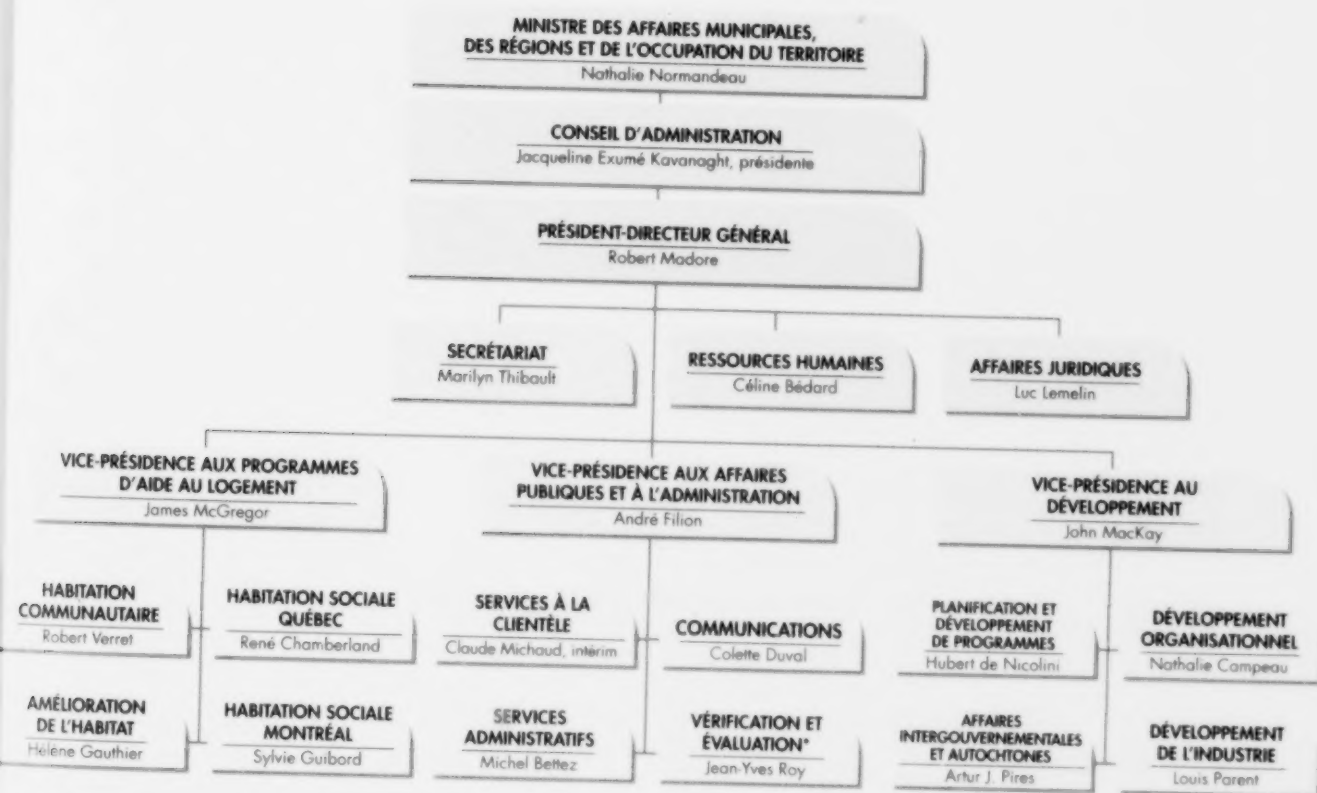
Une évaluation du fonctionnement du C. A. a été réalisée et un rapport sommaire a été produit. Les résultats d'évaluation sont positifs. Ils permettent de constater plusieurs points forts, notamment le fonctionnement des comités et l'organisation des réunions. Les quelques points à améliorer représentent davantage des ajustements que des lacunes. Ils feront l'objet de recommandations au C. A. afin que celui-ci puisse apporter les ajustements nécessaires pour permettre aux membres de jouer pleinement leur rôle.



L'organisation

Au 31 mars 2009, la structure organisationnelle était constituée de douze directions relevant des trois vice-présidences, alors que la Direction des affaires juridiques, celle des ressources humaines, ainsi que le Secrétariat de la SHQ relevaient directement du président-directeur général.

Toujours au 31 mars 2009, la SHQ disposait d'un effectif de 369 personnes et d'un budget de 671 millions de dollars pour réaliser sa mission. De ce budget, près de 95 % ont été consacrés aux programmes d'aide. La vérification des livres et des comptes de la SHQ est faite par le vérificateur général du Québec.



* Placée sous l'autorité du Comité de vérification du conseil d'administration, cette direction relève administrativement de la vice-présidente aux affaires publiques et à l'administration.



Les Habitants Vivrechezsoi, un CBN de
92 logements situé dans le quartier Saint-Sauveur
à Québec.

RAPPEL DES OBJECTIFS ET DES INDICATEURS DU PLAN STRATÉGIQUE 2008-2011

Cette section présente les résultats² obtenus par la SHQ au regard des orientations de son Plan stratégique 2008-2011, dont un bref rappel suit.

Le Plan stratégique 2008-2011 de la Société d'habitation du Québec s'inscrit dans la continuité des interventions en habitation, mais il intègre aussi des responsabilités élargies en matière de renouvellement des infrastructures, de modernisation des façons de faire, de développement durable et d'accessibilité universelle. De plus, il répond aux orientations gouvernementales exigeant davantage de collaboration interministérielle, entre autres, dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

ORIENTATION 1

AIDER LES MÉNAGES À ACCÉDER OU À CONSERVER UN LOGEMENT ADÉQUAT

Objectif 1.1 Assurer l'accès aux logements à loyer modique pour les plus démunis

Indicateur :

- Nombre de ménages bénéficiant de logements sociaux et communautaires

Objectif 1.2 Accroître le nombre de logements communautaires

Indicateur :

- Nombre de logements communautaires ou abordables livrés

Objectif 1.3 Favoriser l'autonomie et le maintien dans leur logement des personnes ayant des incapacités ou des problèmes d'abordabilité financière

Indicateurs :

- Nombre annuel de ménages ayant bénéficié d'une adaptation de domicile
- Nombre de ménages bénéficiant d'une allocation au logement

ORIENTATION 2

FAVORISER UN HABITAT ET UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

Objectif 2.1 Mettre à niveau l'ensemble du parc de logements sociaux

Indicateur :

- Montant annuel investi par région pour l'entretien et les rénovations dans les HLM

Objectif 2.2 Soutenir la rénovation de logements privés

Indicateur :

- Nombre de logements privés rénovés par an

Objectif 2.3 Coordonner et intensifier l'action gouvernementale en soutien et initiatives communautaires en logement social

Indicateurs :

- Nombre et valeur des projets mis en œuvre par les organismes communautaires
- Nombre de projets subventionnés et sommes investies pour venir en aide aux initiatives communautaires et sociales
- Nombre de projets subventionnés associés au *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social*

Objectif 2.4 Adapter les programmes et les façons de faire en fonction des priorités gouvernementales en matière de développement durable et d'accessibilité universelle

Indicateurs :

- État d'avancement de la mise en œuvre du Plan d'action de développement durable 2009-2013 (selon les indicateurs de ce plan et de la stratégie nationale en développement durable)
- État d'avancement dans l'application des programmes d'efficacité énergétique dans les logements (selon les mesures prévues dans ces programmes)
- État d'avancement de la mise en œuvre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées (en fonction des actions à réaliser indiquées dans ce plan)

² L'annexe B présente des statistiques complémentaires sur les intervenants de la SHQ auprès des ménages québécois.



ORIENTATION 3

SOUTENIR L'AMÉLIORATION CONTINUE EN HABITATION

Objectif 3.1 Se donner des outils pour mieux
connaître la clientèle et ses besoins

Indicateurs :

- Profils de clientèle documentés en 2010
- Sondages de satisfaction réalisés auprès de la clientèle des programmes (cinq d'ici 2010)
- Nouvelle déclaration de services aux citoyens diffusée en 2009 (engagements mesurables inclus)

Objectif 3.2 Réaliser la modernisation des
programmes et des processus dans une optique de
partenariat, de simplification, d'harmonisation et
de subsidiarité

Indicateur :

- Mise en œuvre du plan de modernisation interne auprès du réseau de partenaires (progrès réalisés selon les étapes de ce plan)

Objectif 3.3 Soutenir l'amélioration des standards et
des pratiques en habitation, de même que l'utilisation
des nouvelles technologies

Indicateur :

- Structure de veille de marchés implantée en 2009

Objectif 3.4 Soutenir l'industrie de l'habitation en
fonction des caractéristiques émergentes des marchés

Indicateurs :

- Structure de veille de marchés implantée en 2009
- Suivi des volumes d'exportation des entreprises québécoises de fabrication de maisons usinées et de composantes de construction (composants structuraux)

Le Plan stratégique 2008-2011 peut être consulté sur le
site Web de la SHQ à l'adresse

www.habitation.gouv.qc.ca.

Synthèse des résultats découlant des programmes d'habitation

Une large part des interventions de la SHQ auprès de la clientèle se fait par l'intermédiaire des programmes d'habitation. Les résultats de ces interventions sont présentés dans la partie du document qui traite des orientations 1 et 2, alors que l'orientation 3 porte sur l'amélioration des pratiques en habitation, le service à la clientèle et le soutien à l'industrie de l'habitation. Le tableau suivant donne un aperçu des interventions dont les ménages québécois ont bénéficié grâce aux programmes d'habitation de la SHQ.

La publication *L'habitation en bref*, développée pour faire connaître annuellement l'avancement des interventions de la SHQ, a été rééditée. Elle présente aussi des données agglomérées sur le marché de l'habitation au Québec. Elle est disponible sur le site Web de la SHQ.

TABLEAU 1

Synthèse des interventions de la Société d'habitation du Québec auprès des ménages québécois en 2007-2008 et 2008-2009

	2007-2008	2008-2009
ORIENTATION 1 : Aider les ménages à accéder ou à conserver un logement adéquat		
OBJECTIF 1.1 : Assurer l'accès aux logements à loyer modique pour les plus démunis		
Habitation à loyer modique (HLM) public et privé ¹	73 212	73 275
OBJECTIF 1.2 : Accroître le nombre de logements communautaires		
AccèsLogis Québec ²	12 440	14 168
Logement abordable Québec ²	7 147	7 994
OBJECTIF 1.3 : Favoriser l'autonomie et le maintien dans leur logement des personnes ayant des incapacités ou des problèmes d'abordabilité financière		
Adaptation de domicile pour les personnes handicapées	685	1 073
Logements adaptés pour aînés autonomes	586	767
Allocation-logement ³	124 212	117 248
Supplément au loyer ¹	20 362	20 285
Total pour l'orientation 1	238 644	234 810
ORIENTATION 2 : Favoriser un habitat et un milieu de vie de qualité		
OBJECTIF 2.2 : Soutenir la rénovation de logements privés		
Rénovation Québec	5 907	8 341
RénoVillage	2 369	2 567
Réparations d'urgence	401	465
Amélioration des maisons d'hébergement	153	153
Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite	169	174
Total pour l'orientation 2	8 999	11 700
TOTAL général⁴	247 643	246 510

1. Période de 12 mois se terminant le 31 décembre.

2. Logements livrés depuis le début du programme jusqu'au 31 mars 2009.

3. Période de 12 mois s'étendant du 1^{er} octobre au 30 septembre.

4. Certains ménages qui reçoivent un supplément au loyer bénéficient également d'une autre forme d'aide au logement.



ORIENTATION 1

AIDER LES MÉNAGES À ACCÉDER OU À CONSERVER UN LOGEMENT ADÉQUAT

La SHQ intervient de multiples façons pour qu'un plus grand nombre de ménages accèdent à un logement correspondant à leurs besoins. Elle met des logements à loyer modique à la disposition des ménages à faible revenu et elle subventionne également de nombreux ménages à faible revenu afin de réduire leurs dépenses consacrées au logement. De plus, afin d'accroître la disponibilité de logements, elle soutient financièrement la réalisation de logements communautaires ou abordables par des organismes privés et publics. La SHQ soutient aussi des interventions qui ont pour but de permettre aux aînés, aux personnes handicapées et aux personnes vivant des situations particulières d'avoir accès à un logement adapté à leurs besoins.

OBJECTIF 1.1

Assurer l'accès aux logements à loyer modique pour les plus démunis

Indicateur

		Résultat	
		31 décembre 2007	31 décembre 2008
Nombre de ménages bénéficiant de logements sociaux et communautaires	Nombre de ménages bénéficiant de logements sociaux	73 212	73 275
	Nombre de ménages bénéficiant de logements communautaires ou abordables	Au 31 mars 2008 13 574 Cible de 22 000	Au 31 mars 2009 16 002 Cible de 24 000
	TOTAL	86 786	89 277

LE PARC D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE

Le parc d'habitations à loyer modique est constitué de logements à but non lucratif publics (HLM publics), gérés majoritairement par les offices d'habitation, et de logements à but non lucratif privés (HLM privés), gérés par des coopératives d'habitation et des OBNL. La SHQ met des HLM à la disposition des ménages à faible revenu qui éprouvent des difficultés à se loger et elle verse une aide financière aux organismes qui assurent la gestion de ces logements. Cette aide prend la forme d'une subvention comblant la différence entre les frais d'exploitation des immeubles et les revenus provenant des loyers (déficit d'exploitation).

Les données concernant les HLM portent sur les années civiles 2007 et 2008, car elles sont basées sur les exercices financiers des organismes qui les gèrent, tandis que celles des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec proviennent de l'année financière se terminant le 31 mars.

RÉSULTATS

Au 31 décembre 2008, le parc de 73 275 logements de type HLM était composé de 65 130 logements de propriété publique et de 8 145 logements appartenant à des coopératives et à des OBNL. En 2008, l'aide financière accordée pour les HLM s'élève à 534,2 millions de dollars, toutes contributions confondues, soit 144 millions de dollars de plus qu'en 2007, une hausse attribuable à l'augmentation des budgets RAM. La subvention mensuelle moyenne pour les logements situés au sud du 55^e parallèle s'est accrue, passant de 379 \$ en 2007 à 516 \$ en 2008, excluant les logements du volet Inuit (annexe 6, tableau A). Les investissements majeurs consentis par le PQI pour la remise à niveau des logements sociaux expliquent cette hausse.

Il n'y a plus d'engagement pour la construction de logements de type HLM depuis 1994, sauf au Nunavik. En effet, les 64 logements de type HLM mis en chantier entre 2007 et 2008 l'ont été en vertu de l'Entente concernant la mise en œuvre de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois en matière de logement au Nunavik, laquelle est en vigueur pour la période 2005-2010. La prévision pour 2009 est de 103 nouveaux logements, en fonction de l'entente quinquennale qui se poursuit et de l'annonce de 50 logements additionnels, faite par le Québec lors de la Conférence Katimajit de 2007, qui prend effet cette année.




OBJECTIF 1.2
Accroître le nombre de logements communautaires

Indicateur	Programme	Résultat	
		2007-2008	2008-2009
Nombre de logements communautaires ou abordables livrés	AccèsLogis Québec	1 395	1 728
	Logement abordable Québec	1 440	847
	TOTAL	2 835	2 575

L'OFFRE DE LOGEMENTS COMMUNAUTAIRES OU ABORDABLES

Les programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec visent à accroître l'offre de logements communautaires et abordables, conformément aux objectifs contenus dans le Plan stratégique 2008-2011. Ces programmes permettent aux offices d'habitation, aux coopératives d'habitation, aux promoteurs privés et aux organismes à but non lucratif d'offrir des logements locatifs à loyer abordable à des ménages à revenu faible ou modeste.

Lors du *Discours sur le budget 2009-2010* du gouvernement du Québec, un investissement additionnel de 200 millions de dollars a été annoncé, portant à 27 000 le nombre total de logements à livrer. C'est 1,04 milliard de dollars que le gouvernement a consenti depuis 2003 pour que soient réalisés des logements abordables, ce qui représente des investissements totaux de 2,3 milliards de dollars.

RÉSULTATS

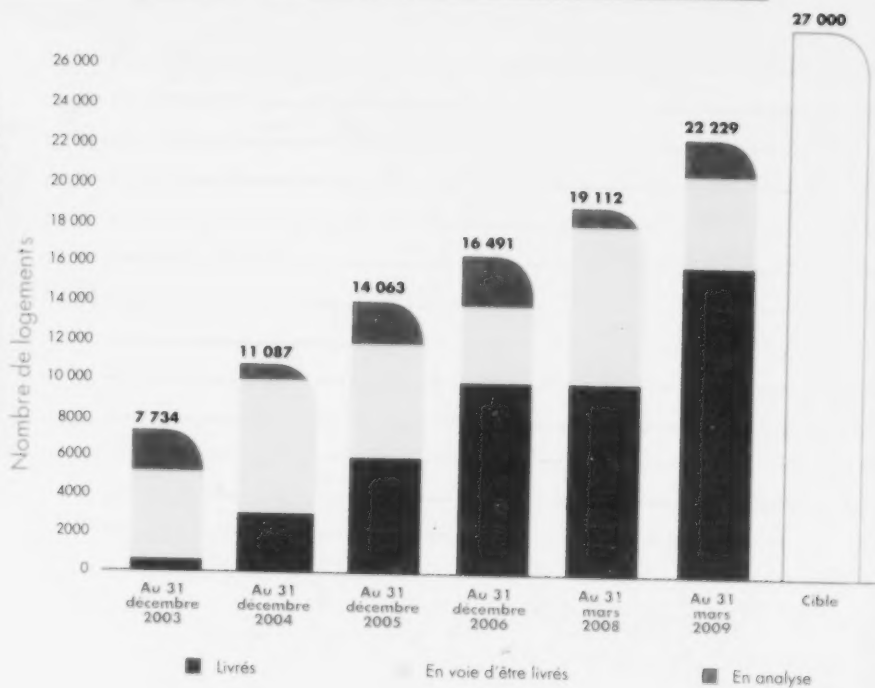
Au 31 mars 2009, 22 229 logements étaient livrés, en voie de l'être ou faisaient l'objet d'une analyse, ce qui représente 82 % des 27 000 logements prévus. Plus précisément, 16 002 logements étaient déjà livrés, 5 041 étaient en voie de l'être et 1 186 faisaient l'objet d'une analyse. Au cours de l'exercice 2008-2009, ce sont 2 575 nouveaux logements communautaires ou abordables qui ont été livrés.

Depuis la création, en 2003, du volet région Kativik du programme Logement abordable Québec, 89 unités ont été livrées et, en date du 31 mars 2009, 14 étaient en voie de l'être.



GRAPHIQUE 1

Livraison des 27 000 logements avec les programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec





LA SHQ INTERVIENT AUPRÈS DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DES ÂÎNÉS AYANT DES LIMITATIONS FONCTIONNELLES ET DES DIFFICULTÉS À ACCOMPLIR CERTAINES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES. L'ADAPTATION DU DOMICILE LEUR PERMET D'Y DEMEURER EN TOUTE SÉCURITÉ TOUT EN CONSERVANT LEUR AUTONOMIE.



OBJECTIF 1.3

Favoriser l'autonomie et le maintien dans leur logement des personnes ayant des incapacités ou des problèmes d'abordabilité financière

Indicateur	Programme	Résultat	
		2007-2008	2008-2009
Nombre annuel de ménages ayant bénéficié d'une adaptation de domicile	Programme d'adaptation de domicile	685	1 073
	Logements adaptés pour aînés autonomes	586	767
Nombre de ménages bénéficiant d'une allocation au logement	Allocation-logement	2006-2007 124 212	2007-2008 117 248
	Supplément au loyer	2007 20 362	2008 20 285

L'adaptation de domicile pour les personnes handicapées et les aînés

PROGRAMME D'ADAPTATION DE DOMICILE

Le Programme d'adaptation de domicile accorde une aide financière au propriétaire du domicile où réside une personne handicapée pour l'exécution de travaux d'adaptation. Ces travaux visent à corriger ou à amoindrir les barrières architecturales auxquelles la personne handicapée se heurte, afin de favoriser son maintien à domicile.

Au cours de l'année 2008-2009, la SHQ a poursuivi ses efforts en vue de faciliter et d'accélérer le traitement des dossiers. La transmission aux partenaires des

demandes d'aide reçues à la SHQ, effectuée mensuellement depuis avril 2008, ainsi que l'adhésion de la majorité des partenaires municipaux concernés à un mode de gestion déléguée contribuent à cet objectif.

Une enveloppe budgétaire de 35 millions de dollars, répartie sur les exercices 2007-2008 et 2008-2009, a été allouée au Programme d'adaptation de domicile. En mars 2009, le gouvernement du Québec a annoncé de nouveaux investissements totalisant 40 millions de dollars pour les deux prochaines années.

RÉSULTATS

Du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, la SHQ a pris des engagements totalisant 15,1 millions de dollars en vue de soutenir financièrement 1 073 ménages dans l'adaptation de leur domicile, alors que pour la même période en 2007-2008, les engagements de la SHQ totalisaient 9,5 millions de dollars et concernaient 685 ménages. Il s'agit d'une hausse de 59 % des engagements financiers et de 57 % du nombre de ménages aidés par rapport à l'année précédente. En ce qui concerne la subvention moyenne octroyée par logement, elle est passée de 13 857 \$ à 14 120 \$.

Par ailleurs, entre le 1^{er} avril 2008 et le 31 mars 2009, la SHQ a engagé 1,5 million de dollars pour répondre à 3 015 demandes de réparation d'équipements spécialisés et elle s'est engagée à verser une aide financière totale de 1,7 million de dollars pour le remplacement de ces 78 équipements spécialisés, principalement des plateformes élévatrices pour fauteuils roulants.

LOGEMENTS ADAPTÉS POUR AÎNÉS AUTONOMES

Le programme Logements adaptés pour aînés autonomes accorde une aide financière aux personnes de 65 ans et plus à faible revenu qui ont besoin d'apporter des adaptations mineures à leur domicile afin de continuer à y vivre de façon autonome et sécuritaire.

Une enveloppe budgétaire de 3,5 millions de dollars, répartie sur les exercices 2007-2008 et 2008-2009, a été allouée à ce programme. En mars 2009, le gouvernement du Québec a annoncé des investissements équivalents pour les deux prochaines années.

RÉSULTATS

Du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, la SHQ a pris des engagements totalisant 1,7 million de dollars afin de soutenir 767 ménages aînés pour l'exécution d'adaptations mineures à leur logement. Il s'agit d'une hausse d'environ 20 % des engagements financiers et de quelque 30 % du nombre de ménages aidés par rapport à la même période l'an dernier, alors que les engagements totalisaient 1,4 million de dollars pour soutenir 586 ménages. La subvention moyenne allouée par logement en 2008-2009 est toutefois légèrement inférieure, soit 2 286 \$ par rapport à 2 445 \$ en 2007-2008.





L'aide aux ménages pour le paiement du loyer

Pour le programme Allocation-logement, l'exercice s'étend du 1^{er} octobre au 30 septembre. Les données sur le supplément au loyer sont présentées selon l'année civile, compte tenu de l'exercice financier des organismes qui les gèrent.

LE PROGRAMME ALLOCATION-LOGEMENT

Ce programme apporte une aide financière d'appoint aux ménages admissibles pour le paiement du loyer. Entièrement financé par le gouvernement du Québec, ce programme est administré conjointement par la SHQ et par Revenu Québec.

RÉSULTATS

Entre le 1^{er} octobre 2007 et le 30 septembre 2008, 117 248 ménages ont bénéficié d'une aide mensuelle moyenne de 56 \$ grâce au programme Allocation-logement, réduisant en moyenne de 7 % la part de revenu que ces ménages consacrent au loyer. Par ailleurs, on observe une diminution de la clientèle de près de 7 000 ménages par rapport à l'année précédente. Cette situation s'explique en grande partie par l'augmentation du revenu des ménages. L'aide mensuelle moyenne est toutefois demeurée la même.

LE PROGRAMME SUPPLÉMENT AU LOYER

Ce programme permet à des ménages à faible revenu d'habiter des logements du marché locatif privé ou appartenant à des coopératives ou à des organismes sans but lucratif, et ce, tout en payant un loyer équivalant à celui d'un logement de type HLM. La différence entre le loyer convenu avec le propriétaire et la contribution du ménage est comblée par une aide financière.

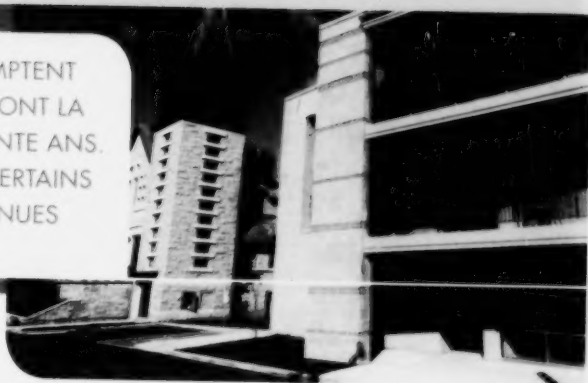
RÉSULTATS

Au cours de l'année 2008, en excluant l'aide d'urgence, 17 618 ménages à faible revenu ont bénéficié d'un supplément au loyer, ce qui représente une aide financière de 53,6 millions de dollars toutes contributions confondues. Comparativement aux résultats obtenus en 2007 (17 019 ménages avaient reçu une aide totalisant 50,8 millions de dollars), on constate une hausse essentiellement attribuable à l'octroi de subventions de supplément au loyer dans les logements livrés en 2008 grâce au programme AccèsLogis Québec.

De plus, 2 667 ménages à faible revenu ont bénéficié d'un supplément au loyer d'urgence au cours de l'année 2008 en raison de leurs difficultés à trouver un logement adéquat à coût abordable. Au total, 12 millions de dollars ont été accordés à ces ménages, soit une subvention mensuelle moyenne de 438 \$.

En vue d'offrir une solution permanente à ces ménages, le gouvernement a adopté une modification au Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique. Entrée en vigueur le 31 août 2006, la modification favorise le passage progressif de cette clientèle vers les programmes réguliers. Au 31 décembre 2008, 549 ménages qui bénéficiaient d'un supplément au loyer d'urgence étaient intégrés aux programmes réguliers.

LES HABITATIONS À LOYER MODIQUE COMPTENT UNE PROPORTION ÉLEVÉE D'IMMEUBLES DONT LA CONSTRUCTION REMONTE À PLUS DE TRENTE ANS. DES RÉNOVATIONS MAJEURES ET, DANS CERTAINS CAS, UNE MISE AUX NORMES SONT DEVENUES NÉCESSAIRES.



ORIENTATION 2

FAVORISER UN HABITAT ET UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

OBJECTIF 2.1

Mettre à niveau l'ensemble du parc de logements sociaux

Indicateur	Résultat	
Montant annuel investi par région pour l'entretien et les rénovations dans les HLM	Investissement 2007	105,3 M\$
	Investissement 2008	246,4 M\$
	Investissement 2007-2008	109,8 M\$
	Investissement 2008-2009	267,5 M\$

LE PLAN QUÉBÉCOIS DES INFRASTRUCTURES

Le Plan québécois des infrastructures *Des fondations pour réussir*, annoncé le 11 octobre 2007, prévoit des investissements importants afin d'assurer la pérennité du parc d'habitations à loyer modique qui représente un patrimoine collectif dont la valeur de remplacement dépasse aujourd'hui 7,5 milliards de dollars.

En ajoutant aux investissements du gouvernement du Québec les contributions du gouvernement fédéral et des municipalités, ce sont près de 1,4 milliard de dollars pour la période 2008-2013 qui seront consacrés à maintenir le parc d'habitations à loyer modique en bon état et à résorber le déficit d'entretien.

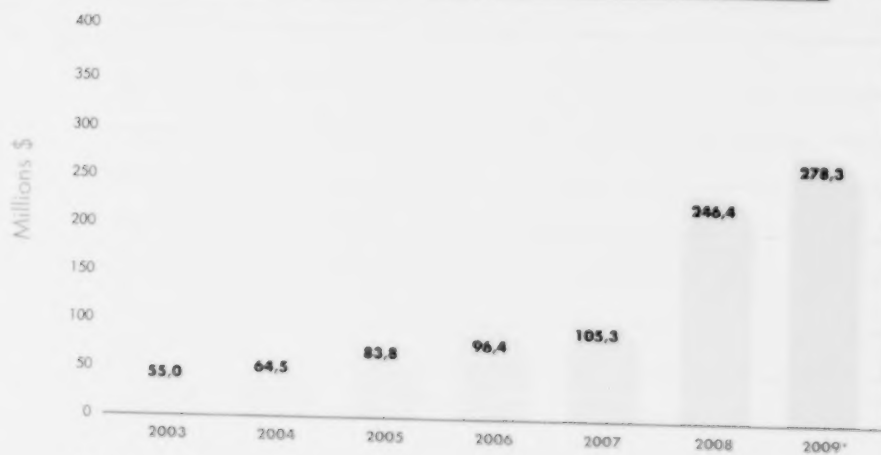
RÉSULTATS

Les sommes investies par les organismes pour les travaux majeurs ont atteint 246,4 millions de dollars en 2008.



GRAPHIQUE 2

Investissements pour les travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM) des HLM, en millions de dollars



* Budget 2009

Le tableau suivant montre la répartition, par région administrative, des investissements pour les travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation qui s'appliquent aux logements sociaux pour l'année 2008.

TABLEAU 2

Investissements RAM 2008 par région administrative

Région	Nombre d'organismes	Nombre de logements	Investissement RAM (millions de dollars)
01- Bas-Saint-Laurent	63	2 849	11
02- Saguenay-Lac-Saint-Jean	58	3 842	7,2
03- Capitale-Nationale	59	7 423	25,3
04- Mauricie	36	2 885	6,4
05- Estrie	30	2 291	4,5
06- Montréal	107	23 184	81,9
07- Outaouais	28	3 481	7,2
08- Abitibi-Témiscamingue	32	1 517	5,9
09- Côte-Nord	26	1 525	4,2
10- Nord-du-Québec	7	2 434	33,3
11- Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	34	1 588	4,2
12- Chaudière-Appalaches	99	2 954	8,8
13- Laval	6	1 728	6
14- Lanaudière	47	1 790	4,2
15- Laurentides	43	2 444	5,1
16- Montérégie	107	7 561	27,3
17- Centre-du-Québec	48	2 158	3,9
TOTAL	830	71 654*	246,4

* Inneuplés cités par le PQI qui sont subventionnés en fonction de leur déficit d'exploitation; excluent ceux dont seul le logement d'intérêt est subventionné.

Le PQI a permis à la SHQ de bonifier le budget pour le remplacement, l'amélioration et la modernisation des logements sociaux du Nunavik. En effet, pour la période 2005 à 2007, le budget total pour ce territoire s'élevait à 26,2 millions de dollars. Il passera à près de 135 millions de dollars pour la période 2008 à 2010, prélevés à même les sommes du budget RAM total.


OBJECTIF 2.2
Soutenir la rénovation de logements privés

Le parc de logements locatifs au Québec comporte 55,6 % de logements construits avant 1970. On observe dans certains secteurs résidentiels une dégradation du milieu bâti qui peut affecter la qualité de vie des résidents. En milieu rural, des propriétaires à faible revenu n'ont pas les ressources financières suffisantes pour rénover leur domicile lorsqu'il nécessite des réparations majeures. La SHQ participe aussi à la revitalisation des milieux urbains résidentiels dégradés en soutenant les municipalités qui souhaitent intervenir dans ces milieux.

Indicateur	Programme	Résultat	
		2007-2008	2008-2009
Nombre de logements privés rénovés	Rénovation Québec	5 907	8 341
	RénoVillage	2 369	2 567
	Réparations d'urgence	401	465
	Maisons d'hébergement	153	153
	Aide concernant la pyrite	169	174
	TOTAL	8 999	11 700

Programmes d'aide à la rénovation et à l'amélioration des logements

La SHQ appuie financièrement les municipalités dans leurs efforts de revitalisation des secteurs résidentiels en déclin avec le programme Rénovation Québec. Elle soutient également les propriétaires à faible revenu vivant en milieu rural qui doivent effectuer des réparations majeures à leur logement par le programme RénoVillage et le programme Réparations d'urgence. Enfin, certaines interventions de la SHQ visent à répondre à des problématiques particulières, dont les dommages causés par l'oxydation de la pyrite.

La SHQ travaille en collaboration avec les villes et les municipalités régionales de comté à qui elle confie la gestion des programmes de rénovation résidentielle. Le gouvernement fédéral contribue au financement de l'aide accordée aux ménages à faible revenu.

RÉNOVATION QUÉBEC

Le programme-cadre Rénovation Québec appuie financièrement les municipalités qui se donnent un programme municipal pour revitaliser les secteurs dont la vocation résidentielle est en déclin. La participation de la SHQ à l'aide financière versée, incluant la part fédérale, est au moins équivalente à celle de la municipalité.

Une enveloppe budgétaire de 50 millions de dollars, répartie sur les exercices 2007-2008 et 2008-2009, a été allouée à ce programme. En mars 2009, le gouvernement du Québec a annoncé de nouveaux investissements totalisant 60 millions de dollars pour les deux prochaines années.

RÉSULTATS

Du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, la SHQ s'est engagée à verser une aide financière de 31 millions de dollars pour 2 895 projets de rénovation touchant 8 341 logements. Il s'agit d'une hausse de plus de 40 % des engagements financiers de la SHQ et du nombre de logements faisant l'objet de projets de rénovation par rapport à la même période l'année dernière, alors que 21,6 millions de dollars avaient été engagés pour la rénovation de 5 907 logements.

À cet engagement de la SHQ en 2008-2009 s'ajoute une contribution équivalente des municipalités. Les sommes engagées qui totalisaient 62 millions de dollars ont donné lieu à des investissements de près de 600 millions de dollars pour des travaux de rénovation. Ceci signifie que chaque dollar versé pour ce programme génère près de 10 \$ en travaux de rénovation.

RÉNOVILLAGE

Le programme RénoVillage accorde une aide financière aux propriétaires à faible revenu vivant en milieu rural pour la réalisation de travaux nécessaires à la correction de défauts majeurs à leur résidence.

Une enveloppe budgétaire de 45 millions de dollars, répartie sur les exercices 2007-2008 et 2008-2009, a été allouée à ce programme. En mars 2009, le gouvernement du Québec a annoncé de nouveaux investissements totalisant 50 millions de dollars pour les deux prochaines années.

RÉSULTATS

Du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, la SHQ s'est engagée à soutenir 2 567 propriétaires avec une aide financière totalisant 21,3 millions de dollars, ce qui représente une subvention moyenne de 8 288 \$ par logement. Pour la même période en 2007-2008, une aide totale de 19,5 millions de dollars avait été autorisée pour appuyer financièrement 2 369 propriétaires, soit en moyenne 8 227 \$ par logement.



PROGRAMME RÉPARATIONS D'URGENCE

Le programme Réparations d'urgence accorde une aide financière aux propriétaires à faible revenu vivant en milieu rural pour la réalisation de travaux urgents à leur résidence afin de corriger des défauts majeurs représentant une menace pour la sécurité ou la santé des occupants.

Une enveloppe budgétaire de 6,5 millions de dollars, répartie sur les exercices 2007-2008 et 2008-2009, a été allouée à ce programme. En mars 2009, des investissements équivalents pour les deux prochaines années ont été annoncés par le gouvernement du Québec.

RÉSULTATS

Du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, la SHQ s'est engagée à verser une aide financière totalisant 2,3 millions de dollars pour permettre à 465 propriétaires d'effectuer des réparations urgentes à leur résidence, ce qui représente une subvention moyenne de 4 907 \$ par logement. Pour la même période en 2007-2008, un total de 1,9 million de dollars avait été autorisé pour appuyer financièrement 401 propriétaires, soit, en moyenne, 4 768 \$ par logement.



AMÉLIORATION DES MAISONS D'HÉBERGEMENT, VOLET RÉNOVATION

Le volet rénovation du Programme d'amélioration des maisons d'hébergement soutient financièrement les organismes à but non lucratif qui gèrent des maisons d'hébergement destinées aux femmes victimes de violence familiale ou aux jeunes en difficulté de moins de 29 ans.

Une enveloppe budgétaire de 5 millions de dollars, répartie sur les exercices 2007-2008 et 2008-2009, a été allouée pour ce volet et des investissements équivalents pour les deux prochaines années ont été annoncés par le gouvernement du Québec en mars 2009.

RÉSULTATS

Du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, la SHQ s'est engagée à verser une aide financière totalisant 1,4 million de dollars pour la rénovation de 153 unités d'hébergement situées dans des maisons d'hébergement existantes. Au cours de la même période en 2007-2008, les engagements visaient aussi la rénovation de 153 unités et totalisaient 2,1 millions de dollars. La SHQ a donné suite à toutes les demandes reçues. La différence entre l'aide financière accordée en 2008-2009 et celle de l'année précédente est attribuable à la nature et à l'envergure des travaux de rénovation qui varient selon les projets.

AIDE AUX PROPRIÉTAIRES DE BÂTIMENTS RÉSIDENTIELS ENDOMMAGÉS PAR L'OXYDATION DE LA PYRITE

Ce programme, annoncé en 2000, aide financièrement les propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite à apporter les mesures correctives appropriées.

Le budget alloué par le gouvernement du Québec est de 35 millions de dollars sur dix ans, auquel s'ajoute une participation fédérale pouvant atteindre 17,5 millions de dollars. Les municipalités sont aussi invitées à participer au financement du programme.

RÉSULTATS

Du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009, la SHQ s'est engagée à verser une aide financière totalisant 0,9 million de dollars pour des travaux effectués sur 174 logements. Au cours de la même période l'année précédente, l'aide financière consentie atteignait 1,2 million de dollars pour la réalisation de travaux sur 169 logements.

OBJECTIF 2.3

Coordonner et intensifier l'action gouvernementale en soutien et initiatives communautaires en logement social



QUALITÉ DES MILIEUX DE VIE

La SHQ coordonne l'action gouvernementale en soutien et initiatives communautaires dans les logements sociaux. En ce domaine, elle vise à diversifier les partenariats, notamment pour la prestation de services liés à l'habitat et destinés aux personnes ayant des besoins particuliers. L'intégration de ces actions dans une stratégie globale mène à des solutions touchant une même population ou un même territoire. Ces collaborations entraînent une contribution intersectorielle de plus en plus marquée avec les autres ministères.

L'instauration du *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social* et les fonds de 5 millions de dollars versés annuellement qui l'accompagnent ont donné lieu à plusieurs ententes de collaboration locales et régionales et à des regroupements d'organismes pour réaliser des projets de cette nature.

De plus, il est à noter qu'à l'intérieur même du programme HLM, quelque 2 millions de dollars sont versés aux associations de locataires et aux offices d'habitation afin de soutenir diverses activités dans leur milieu de vie.

Indicateur		Résultat	
		2007-2008	2008-2009
Nombre et valeur des projets mis en œuvre par les organismes communautaires	Programme d'aide aux organismes communautaires	45 organismes 1 429 898 \$	44 organismes 1 434 898 \$
Nombre de projets subventionnés et sommes investies pour venir en aide aux initiatives sociales et communautaires	Aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM	78 projets 473 840 \$	84 projets 465 751 \$
Nombre de projets subventionnés associés au <i>Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social</i>	<i>Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social</i>	Cadre non en vigueur	165 ententes ³ 5,6 M\$ ⁴

3. Une entente donne lieu à au moins un projet.

4. Cette somme provient du ministère de la Santé et des Services sociaux et de ses agences.



AIDE AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

La SHQ offre un soutien financier aux organismes communautaires pour le développement et la concertation des initiatives communautaires en habitation par l'entremise du Programme d'aide aux organismes communautaires. Pour l'exercice 2008-2009, le budget total destiné au soutien de leur mission ainsi qu'à des projets ponctuels était de 1,5 million de dollars, à l'instar du précédent exercice.

Le soutien à la mission globale se traduit par un appui financier triennal au fonctionnement de base des organismes qui peuvent ainsi offrir des services et développer des activités pour leur clientèle. Le soutien à la réalisation de projets ponctuels a pour but de stimuler le développement de nouvelles pratiques communautaires en habitation, le financement d'études et d'analyses, ainsi que des activités de concertation.



RÉSULTATS

TABEAU 3

Programme d'aide aux organismes communautaires
Subventions versées en soutien à la mission globale par type d'organisme financé,
exercices 2007-2008 et 2008-2009

Type d'organismes financés	Nombre d'organismes		Montant versé (\$)		Montant moyen par organisme (\$)		Proportion de l'enveloppe budgétaire (%)	
	2007-2008	2008-2009	2007-2008	2008-2009	2007-2008	2008-2009	2007-2008	2008-2009
Regroupements nationaux	3	3	135 000	150 000	45 000	50 000	9,4	10,5
Fédérations régionales de coopératives d'habitation	5	4	147 798	132 798	29 560	33 200	10,3	9,3
Fédérations régionales d'organismes sans but lucratif d'habitation	7	7	100 000	105 000	14 285	15 000	7	7,3
Autres organismes	5	5	105 322	105 322	21 064	21 064	7,4	7,3
Groupes de ressources techniques	25	25	941 778	941 778	37 671	37 671	65,9	65,6
TOTAL	45	44	1 429 898	1 434 898	31 775	32 611	100	100



AIDE À L'INITIATIVE COMMUNAUTAIRE ET SOCIALE EN HLM

En partenariat avec le ministère de la Famille et des Aînés et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, la SHQ apporte une aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM en soutenant financièrement des projets communautaires d'associations de locataires en HLM et d'offices d'habitation.

RÉSULTATS

Le budget de 466 000 \$ alloué à ce programme a permis de financer 84 projets, ce qui représente une hausse de 7 % comparativement à l'exercice précédent. Par ailleurs, depuis 1998, 525 projets ont bénéficié d'une aide dépassant les 3,4 millions de dollars. Ces projets poursuivent différents objectifs, dont ceux de briser l'isolement des locataires par la tenue d'activités de socialisation, d'offrir un environnement sain aux jeunes et de contrer le décrochage scolaire à l'aide d'activités éducatives et socioculturelles.

TABEAU 4

Aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM
Nombre de projets soumis et acceptés et montant total retenu,
exercices 2007-2008 et 2008-2009

Exercice financier	Nombre de projets soumis	Nombre de projets acceptés	Projets acceptés (%)	Montant total (\$)
2007-2008	130	78	60	473 840
2008-2009	111	84	76	465 751



CADRE DE RÉFÉRENCE SUR LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN LOGEMENT SOCIAL

Les travaux conjoints de la SHQ et du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ont permis de produire le *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social* qui tient compte du rôle essentiel du soutien communautaire, propose une démarche conjointe des deux réseaux et prévoit une réponse concertée aux besoins de cette clientèle qui leur est commune.

Le soutien communautaire désigne ici l'accompagnement social des individus et des groupes. Un soutien qui leur facilite notamment l'accès aux services de proximité et les aide dans leurs démarches auprès des services publics, et qui comprend aussi l'intervention en situation de crise, la gestion de conflits entre locataires, la gestion du bail, l'appui aux comités de locataires et l'organisation communautaire.

Le cadre est financé par une somme annuelle récurrente de 5 millions de dollars provenant des crédits du MSSS.

Le comité national de suivi du cadre a commencé ses travaux en février 2009. Le mandat de ce comité, présidé par la SHQ pour la première année, est de voir à l'implantation harmonieuse du cadre dans l'ensemble des régions et de suggérer les ajustements requis pour atteindre cet objectif.

RÉSULTATS

La diffusion du cadre et son implantation dans les milieux ont permis la signature d'au moins 165 ententes qui ont donné lieu à divers projets dans 16 régions du Québec.

Trois des cinq rencontres régionales prévues sous le thème *Loger à la bonne enseigne* ont eu lieu sous la supervision du Réseau québécois des OSBL d'habitation et en collaboration avec l'Association des groupes de ressources techniques du Québec et la Confédération québécoise des coopératives d'habitation. Elles visent à poursuivre la diffusion du cadre et à développer les pratiques de partenariat entre les réseaux de l'habitation communautaire et de la santé et des services sociaux. De plus, le bilan des onze rencontres tenues dans ce même objectif avec le réseau des offices d'habitation sociale a été déposé en mai 2008.

OBJECTIF 2.4

Adapter les programmes et les façons de faire en fonction des priorités gouvernementales en matière de développement durable et d'accessibilité universelle



La SHQ prend en compte les principes de développement durable dans l'élaboration et la modification de ses programmes d'habitation. Elle favorise également l'accessibilité universelle dans les projets d'aménagement et de construction qu'elle finance. Elle influence et fait la promotion de ces dimensions dans ses actions et ses interventions.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Indicateur	Résultat
État d'avancement de la mise en œuvre du plan d'action de développement durable	Plan d'action de développement durable de la SHQ diffusé en mars 2009
En fonction des activités incontournables de la Stratégie gouvernementale de développement durable : « informer, sensibiliser, éduquer, innover »	Information et sensibilisation des employés à la démarche et à la stratégie nationale de développement durable Sensibilisation de deux réseaux de partenaires techniques en habitation

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2009-2013
DE LA SHQ

Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de la SHQ a été rendu public en mars 2009. Il découle de trois orientations et de sept objectifs contenus dans la stratégie gouvernementale. Les neuf actions du plan ont été retenues en fonction des objectifs stratégiques et organisationnels propres à la SHQ.

Un des défis de ce premier plan d'action consiste à adapter les façons de faire de l'organisation en tenant compte davantage de la dimension environnementale. Cette préoccupation se traduit par des gestes concrets dans l'utilisation des ressources matérielles et énergétiques utilisées pour les logements et la diffusion d'information sur cette question auprès du personnel et des partenaires de la SHQ.



Activités d'information et de sensibilisation

La Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 comporte trois activités incontournables. La première consiste à informer, sensibiliser, éduquer et innover. Dans cette optique, la SHQ a entrepris d'informer et de sensibiliser ses employés et ses partenaires au cours de l'exercice 2008-2009.

Lors de l'élaboration du plan d'action, les responsables ont présenté au personnel la démarche gouvernementale de développement durable ainsi que la contribution possible de la SHQ. Des réunions de direction ont donné aux participants l'occasion d'échanger sur les actions et les gestes à poser. Des affiches sur les orientations nationales et un aide-mémoire sur les principes de développement durable ont été diffusés. Un réseau de répondants en développement durable, qui permet de relayer l'information au sein de chaque direction, a été mis en place. De plus, une section sur le développement durable a été créée sur l'intranet de la SHQ.

En mars 2009, une allocution sur la démarche québécoise de développement durable a été présentée au Colloque des gestionnaires techniques. Quatre rencontres du Regroupement technique en habitation du Québec ont eu pour thème des sujets relatifs au développement durable et c'est aussi de développement durable dont il a été question aux *Rendez-vous de l'habitation* d'octobre 2008.



EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Indicateur	Résultat
État d'avancement dans l'application des programmes d'efficacité énergétique dans les logements	2007-2008 : 153 offices d'habitation y souscrivent 2008-2009 : 259 offices d'habitation adhèrent à des programmes d'efficacité énergétique
Indicateur du plan d'action gouvernemental 2006-2012 sur l'efficacité énergétique : réduction des émissions de gaz à effet de serre	Réduction (récurrente) SHQ : 37 500 kWh Cible nationale de réduction de 3 % à 10 %

Le plan d'action 2006-2012 du gouvernement du Québec sur les changements climatiques prévoit l'amélioration de l'efficacité énergétique dans les bâtiments publics. C'est dans cet objectif qu'en 2006 et 2007 la SHQ a conclu une entente d'aide financière avec Hydro-Québec pour l'application de mesures d'économie d'énergie dans les HIM publics. L'aide concernant l'installation de thermostats électroniques et d'indicateurs de sortie a pris fin le 31 décembre 2008; la très grande majorité des logements sociaux en sont maintenant pourvus. Les mesures qui s'appliquent aux appareils d'éclairage se poursuivront jusqu'en 2010.

RÉSULTATS

Le nombre d'offices d'habitation participant au programme d'Hydro-Québec a triplé cette année, passant de 153, l'an dernier, à 412 au 31 mars 2009. L'aide financière versée par Hydro-Québec se chiffre à 6,04 millions de dollars. De ce montant, 5,08 millions ont été versés pour l'installation de quelque 127 000 thermostats électroniques. En considérant le tarif moyen de 0,06 \$ par kilowatt-heure, les mesures prises jusqu'à maintenant permettront d'économiser chaque année environ un million de dollars en coûts énergétiques.

De plus, les projets financés par la SHQ sont admissibles au programme Novoclimat – volet logements sociaux de l'Agence de l'efficacité énergétique (AEE). Ce programme est soutenu financièrement par Hydro-Québec et par le Fonds en efficacité énergétique de Gaz Métro. Finalement, la SHQ participe à la révision réglementaire en efficacité énergétique des bâtiments, avec l'AEE, et aux différents travaux du comité de travail sur les mesures applicables au Nunavik.



PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Indicateur

État d'avancement de la mise en œuvre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Résultat

Production d'un plan d'action 2008-2009 à l'égard des personnes handicapées

- 18 % des mesures ont été appliquées
- 47 % des mesures appliquées le sont en permanence ou uniquement en fonction des besoins exprimés
- 35 % des mesures sont en cours d'implantation

Afin de se conformer aux obligations prévues à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, la SHQ a produit un plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour l'exercice 2008-2009. Celui-ci établit les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant des attributions de la SHQ, trace un bilan des mesures prises au cours de l'année précédente et présente les mesures envisagées pour l'année qui débute. Le plan comporte 17 actions placées sous la responsabilité de diverses unités administratives de la SHQ.

RÉSULTATS

Les résultats de l'exercice 2008-2009 s'inscrivent dans la poursuite des efforts déjà entrepris par la SHQ pour permettre la création de logements accessibles et adaptés aux personnes handicapées ainsi que le maintien de ces personnes dans un logement adéquat. La majorité des actions retenues sont appliquées en permanence ou selon les besoins exprimés. Ces efforts favorisent l'intégration professionnelle des personnes handicapées et contribuent à assurer leur pleine participation à la société québécoise.

AUTRES RÉSULTATS

En mars 2009, une formation traitant des besoins particuliers des personnes handicapées a été donnée à 24 personnes de la SHQ, dont le personnel du Centre Info-client.

ORIENTATION 3

SOUTENIR L'AMÉLIORATION CONTINUE
EN HABITATIONLE MARCHÉ DE L'HABITATION EN 2008 ET 2009 :
QUELQUES REPÈRES

- Les dépenses en habitation au Québec se sont élevées à plus de 23,3 milliards de dollars en 2008 au Québec, représentant 7,7% du PIB. Avec ses 8 milliards de dollars, la construction neuve a connu une baisse de 1,6%, alors que la rénovation, avec 10 milliards de dollars, a enregistré une croissance de 8%⁵. Les 5,3 milliards restants ont été répartis entre les dépenses d'entretien et de réparations, les frais d'acquisition et les autres dépenses.
- En 2008, 47 901 mises en chantier ont été recensées au Québec. Il s'agit d'un niveau comparable aux 48 553 qui ont été réalisées l'année précédente et d'une sixième année consécutive où les mises en chantier ont dépassé le cap des 47 500 unités. Le secteur du logement locatif a légèrement ralenti par rapport à 2007 (10 940), alors que 10 351 logements ont été mis en chantier en 2008⁶.
- L'affaiblissement généralisé qui caractérise l'économie depuis quelques mois a fini par affecter le secteur résidentiel au Québec, les mises en chantier accusant un recul de 19,2% au premier trimestre de 2009. La SCHL prévoit également que le volume des mises en chantier diminuera à 40 000 unités en 2009.
- Le taux d'inoccupation des logements locatifs a reculé pour la première fois depuis le creux de 2002 (1,2%). Il est passé de 2,6% en 2007 à 2,2% en 2008 dans les centres urbains du Québec. Il demeure encore sous le taux d'équilibre généralement reconnu, qui se situe à 3%.
- Comme en 2007, le marché américain a représenté environ 88% du volume des exportations⁷. Les ventes de composants structuraux vers les États-Unis demeurent plus élevées que celles des maisons préfabriquées, équivalant respectivement à 97% et à 25% des exportations totales de chacun de ces secteurs. La baisse importante des activités à l'exportation en 2008 a touché de nombreux autres marchés, notamment la France et le Royaume-Uni. En 2008, la valeur des ventes à l'exportation des bâtiments préfabriqués et des composants structuraux du Québec a chuté de plus de 27% par rapport à 2007.

5. STATISTIQUE CANADA, Consult. matrices 026-0009 et 026-0013, <http://num02.statcan.ca>

6. SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT, Bulletin mensuel d'information sur le logement, Tableau C-4, janvier 2009.

7. STATISTIQUE CANADA, Exportations totales canadiennes, HS 940600 et HS 841890.



Afin de favoriser une meilleure connaissance du secteur de l'habitation et une plus grande compréhension des principaux enjeux sociaux, la SHQ mène et soutient des activités de recherche et de transfert des connaissances. Cela lui permet de mieux orienter ses actions, de développer plus efficacement ses politiques, d'optimiser ses façons de faire et d'informer ses partenaires ainsi que les intervenants de l'industrie.

La SHQ s'est pleinement engagée dans l'amélioration de ses performances et l'adaptation de ses méthodes aux plus récentes pratiques de gestion publique. Depuis peu, la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État est venue renforcer ces orientations et les changements déjà amorcés à la SHQ se concrétisent dans la qualité des services qu'elle offre à la clientèle et dans sa gestion davantage axée sur les résultats.

La modernisation des programmes et des façons de faire de la SHQ, élaborée dans une perspective d'amélioration continue, va nécessairement de pair avec le développement de ses outils et de ses pratiques de gestion.

OBJECTIF 3.1

Se donner des outils pour mieux connaître la clientèle et ses besoins

Indicateur	Résultat				
Profil de clientèle documentés en 2010	<ul style="list-style-type: none"> - 3 profils complétés - 1 participation à une étude - 1 profil amorcé 				
Sondages de satisfaction réalisés auprès de la clientèle de la SHQ	<table border="1"> <tr> <td>Sondages intégrés aux évaluations de programmes</td><td>1 sondage réalisé Cible: 5 sondages d'ici 2010</td></tr> <tr> <td>Sondages sur le respect des engagements énoncés dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> et sur la satisfaction de la clientèle</td><td>1 sondage réalisé sur la satisfaction de la clientèle à l'égard du service de renseignements téléphoniques 1 sondage réalisé sur la satisfaction des usagers du site Web</td></tr> </table>	Sondages intégrés aux évaluations de programmes	1 sondage réalisé Cible: 5 sondages d'ici 2010	Sondages sur le respect des engagements énoncés dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> et sur la satisfaction de la clientèle	1 sondage réalisé sur la satisfaction de la clientèle à l'égard du service de renseignements téléphoniques 1 sondage réalisé sur la satisfaction des usagers du site Web
Sondages intégrés aux évaluations de programmes	1 sondage réalisé Cible: 5 sondages d'ici 2010				
Sondages sur le respect des engagements énoncés dans la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> et sur la satisfaction de la clientèle	1 sondage réalisé sur la satisfaction de la clientèle à l'égard du service de renseignements téléphoniques 1 sondage réalisé sur la satisfaction des usagers du site Web				
Nouvelle déclaration de services aux citoyens diffusée en 2009	Cible: décembre 2009				

CONNAISSANCE DE LA CLIENTÈLE ET DE SES BESOINS

Une action pertinente en habitation requiert une bonne connaissance des milieux et des divers besoins de la population, l'acquisition et le partage des connaissances. En matière de recherche, la SHQ a poursuivi ses efforts visant à mieux connaître sa clientèle. Ainsi, un portrait des résidents des logements du programme AccèsLogis Québec a été complété.

De plus, au cours de l'exercice 2008-2009, des progrès importants ont été réalisés afin de dresser un portrait des caractéristiques des demandeurs et des locataires de HLM publics. Par ailleurs, le portrait des demandeurs de logements du marché privé qui bénéficient du programme Supplément au loyer est en cours de production.

Enfin, la SHQ a collaboré à une étude menée conjointement par l'Office municipal d'habitation de Québec et l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale visant à dresser un portrait détaillé de la clientèle de l'Office, en fonction de leur utilisation des services de santé et des services sociaux. Cette étude, qui établit un lien avec les données de Statistique Canada, livre un portrait pour chacun des immeubles HLM. La rédaction du rapport final est en cours.

ÉTUDES ET RECHERCHES

Outre les activités d'analyse et de recherche portant sur la clientèle et ses besoins, la SHQ appuie divers partenaires (organismes communautaires, milieux universitaires, industrie de l'habitation, ministères et organismes gouvernementaux) dans la réalisation de travaux de recherche. Par exemple, elle a soutenu une recherche menée par le Centre Urbanisation Culture Société de l'Institut national de la recherche scientifique (INRS) sur la construction durable et les politiques locales visant à la favoriser. La SHQ a également poursuivi sa participation au Comité national de recherche sur le logement (CNRL). Organisés par la SHQ, *Les entretiens*

sur l'habitat ont été mis sur pied pour permettre à des personnes intéressées à l'habitation, par leur recherche ou leur pratique quotidienne, de se réunir pour faire le point sur certains thèmes. À l'automne 2008, la rencontre, qui avait lieu à Trois-Rivières, portait sur le concept de maison verte et plus particulièrement sur les toitures vertes. Plusieurs présentations de chercheurs et de praticiens ont eu lieu au cours de l'événement qui réunissait des participants provenant des secteurs public, privé, communautaire et universitaire.

MESURE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Dans les évaluations de programmes, la SHQ intègre une mesure pour connaître le degré de satisfaction de la clientèle à propos des services reçus. Pour l'exercice 2008-2009, l'évaluation du Programme d'amélioration des maisons d'hébergement – volet rénovation a notamment permis de mesurer la satisfaction des partenaires (municipalités et MRC) responsables de la gestion du programme et celle des personnes responsables des maisons d'hébergement. Plus de 90 % des partenaires et des personnes responsables des maisons d'hébergement se sont dits satisfaits du programme et de la qualité des travaux réalisés. De plus, ils ont clairement exprimé leur satisfaction pour les services reçus de la part de la SHQ et de son personnel, en particulier en ce qui concerne l'accessibilité, la compétence et la courtoisie.

La SHQ a aussi fait deux sondages : le premier portait sur la satisfaction de la clientèle à l'égard du service de renseignements téléphoniques et le second sur la satisfaction des usagers du site Web. De façon générale, 97 % des répondants ayant eu recours au service de renseignements téléphoniques de la SHQ se sont dits satisfaits ainsi que 88 % des répondants qui s'étaient rendus sur son site Web.



AMÉLIORATION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Conformément aux orientations du Plan stratégique 2008-2011 et en tenant compte des activités relatives à la modernisation de ses programmes et processus, la SHQ a poursuivi ses actions au cours de l'exercice 2008-2009 pour continuer à améliorer ses services, notamment ses services de première ligne à la clientèle.

Créée en 2008, la Direction des services à la clientèle est responsable de l'information générale fournie au citoyen sur les activités et les programmes offerts par la SHQ, du soutien aux personnes en difficulté d'hébergement, du suivi sur les engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens* et du Centre de documentation. Elle est aussi responsable du Centre Info-client, qui assure notamment le service de première ligne au téléphone et le traitement des plaintes.

La mise à jour de la *Déclaration de services aux citoyens*, sur laquelle travaillent des représentants des unités administratives de la SHQ, a commencé en décembre 2008. Elle a fait l'objet d'une consultation auprès des employés et des partenaires. En décembre 2009, la version actualisée devrait remplacer l'ancienne version, en vigueur depuis 2002. La mise à jour de la *Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes*, elle aussi en application depuis 2002, a également débuté en décembre 2008.

AUTRES RÉSULTATS

D'autres actions concrètes pour améliorer la qualité des services à la clientèle ont été faites au cours du dernier exercice. En juin 2008, la SHQ adoptait un plan d'amélioration des services aux citoyens. Ce plan comporte 17 mesures dont la modernisation du centre d'appel qui s'est traduite, en novembre 2008, par l'implantation d'un système plus convivial. Celui-ci a été conçu pour optimiser le service de réponse interactive et permettre d'introduire la reconnaissance vocale pour joindre le personnel.

Parallèlement à l'implantation de ce nouveau système téléphonique, la SHQ a veillé à ce que les employés concernés reçoivent une formation sur le nouveau protocole d'accueil téléphonique et que l'ensemble du personnel en ait une sur la qualité des services à la clientèle. De plus, elle a offert de la formation sur les relations interpersonnelles. Pour mieux servir sa clientèle, elle a ouvert deux postes d'accueil et d'information générale, un à Québec, l'autre à Montréal.

La SHQ a également travaillé à la modernisation du Centre de documentation. Les efforts ont surtout porté sur le développement d'une bibliothèque virtuelle pour rendre les ressources spécialisées en habitation plus accessibles. Un plan triennal de développement du Centre de documentation a été entrepris à partir d'une consultation auprès de sa clientèle. Le Centre de documentation continue également d'offrir des services de référence et de diffusion de publications au public et au personnel de la SHQ.

OBJECTIF 3.2

Réaliser la modernisation des programmes et des processus dans une optique de partenariat, de simplification, d'harmonisation et de subsidiarité.

Indicateur

Mise en œuvre du plan de modernisation interne auprès du réseau de partenaires : progrès réalisés

Résultat

Mise sur pied de 33 centres de services au Québec

Cible : 100 % des centres fonctionnels en juin 2009

Transfert de la réalisation des bilans de santé aux centres de services

Cible : Bilan de santé des immeubles complété en 2010

Amélioration de la réponse directe aux citoyens

MODERNISATION DE LA SHQ ET CRÉATION DES CENTRES DE SERVICES

Le virage majeur entrepris en 2007 par la SHQ à la faveur de la modernisation de l'État réside principalement dans l'amélioration de ses processus de gestion de programmes et de prestation de services. La SHQ s'est donné pour objectif de rapprocher les services des citoyens en déléguant plus de responsabilités à son réseau de partenaires. Ainsi, tout en maintenant son rôle d'encadrement et de soutien auprès des organismes dans la prestation de services sociaux et communautaires en matière d'habitation, la SHQ leur accorde une plus grande autonomie. Cette approche lui permet en outre de respecter davantage la diversité des milieux et de répondre plus adéquatement à leurs besoins.

Une approche consensuelle, souple et innovatrice

L'approche de la SHQ repose sur deux principes. Le premier consiste à réaliser la modernisation en consensus avec ses partenaires afin de tenir compte de leur réalité et de leur capacité à accepter de nouvelles responsabilités. Le second principe consiste à implanter les changements en s'appliquant à répondre aux besoins du milieu et à ses préoccupations immédiates.

Le comité consultatif sur la modernisation des services et des programmes représentait la grande majorité des partenaires de la SHQ dans la gestion du logement social et communautaire. De concert avec la SHQ,

ces derniers ont décidé de renforcer le réseau existant en confiant à certains offices d'habitation des responsabilités de soutien auprès d'autres offices de plus petite taille du même territoire. Les offices ayant reçu ces nouvelles responsabilités ont été nommés centres de services par leurs pairs. De plus, des fédérations de coopératives d'habitation et d'organismes sans but lucratif ont également été nommées centres de services par les membres de leur réseau respectif.

En 2008, la principale cible était d'implanter les centres de services dans le but de leur confier un premier mandat relatif au PQI. Ce mandat, qui consiste à compléter le bilan de santé du parc de HLM, permettra de préparer avec plus de facilité et de précision les plans pluriannuels d'intervention pour la planification des budgets RAM dans les logements sociaux ainsi que pour la gestion des travaux majeurs.

RÉSULTATS

C'est en juin 2008 qu'a commencé l'implantation, maintenant presque complétée, des centres à qui la réalisation des bilans a été transférée. Les partenaires reçoivent les outils et la formation nécessaires.

Parmi les outils créés par la SHQ figure un manuel d'implantation des centres. Il présente les lignes directrices pour les organismes qui souhaitent adapter leurs façons de faire aux besoins de leur milieu.

UTILISER LES MEILLEURES PRATIQUES DE GESTION

La SHQ a poursuivi le développement et l'implantation de pratiques rigoureuses. De plus, en raison du volume accru d'activités attribuable surtout au PQI et à la construction soutenue de logements communautaires, les outils et le processus de suivi de gestion ont été améliorés.



Bilan des vérifications de conformité au 31 mars 2009

Les vérifications de conformité effectuées par la SHQ ont augmenté de façon importante durant l'année financière 2008-2009. Les programmes suivants ont fait l'objet de vérifications :

- Habitation à loyer modique sans but lucratif public;
- Habitation à loyer modique sans but lucratif privé;
- Supplément au loyer;
- AccèsLogis Québec;
- Logement abordable Québec – volet social;
- Logement abordable Québec – volet privé.

Réalisées en 2008-2009, ces vérifications, qui concernaient 79 interventions dans les programmes, ont touché 67 organismes. Cela représente trois fois plus d'organismes et près du double des interventions comparativement à l'année précédente, alors que 40 interventions et 24 organismes étaient touchés.

Gestion des risques

Depuis 2007, cinq risques stratégiques majeurs, inscrits dans le Cahier des risques de la SHQ, ont fait l'objet d'actions pour en atténuer l'impact. En juin et décembre 2008, deux rapports d'état d'avancement des actions prioritaires ont été produits et validés par le comité directeur de gestion des risques et le comité de vérification, afin d'assurer le suivi des risques.

Le risque de dégradation des habitations à loyer modique est mieux contrôlé depuis l'annonce et la mise en œuvre du PQI, puisque le bilan de santé du parc immobilier donnera lieu à des plans d'intervention en fonction des priorités pour l'allocation des budgets de remplacement, d'amélioration et de modernisation des immeubles. Quant au danger d'interruption des opérations, un plan de continuité a été approuvé, la liste des personnes et des ressources essentielles est régulièrement mise à jour et le comité responsable de la continuité des services veille à diffuser l'information.

OBJECTIFS 3.3 ET 3.4

Soutenir l'amélioration des standards et des pratiques en habitation, de même que l'utilisation des nouvelles technologies et soutenir l'industrie de l'habitation en fonction des caractéristiques émergentes des marchés

Indicateur	Résultat
Structure de veille de marchés implantée en 2009	Cinq activités de recherche d'information sur les marchés Transfert de connaissances, représentation et développement : - quinze activités organisées ou soutenues au Québec - quinze activités réalisées sur les marchés hors Québec et avec les délégations étrangères au Québec
Suivi des volumes d'exportation des entreprises québécoises de fabrication :	
- de maisons usinées ⁸	2007 48,7 M\$ ¹⁰ 2008 39,3 M\$ ¹⁰
- de composants structuraux ⁹	335 M\$ ¹¹ 239 M\$ ¹¹

LE DÉVELOPPEMENT ET LA DIFFUSION DU SAVOIR-FAIRE EN HABITATION

Le soutien à l'industrie québécoise de l'habitation fait partie de la mission de la SHQ. La promotion de la qualité de l'habitation au Québec et celle des produits québécois à l'international ont d'ailleurs fait l'objet d'efforts soutenus. La connaissance des tendances et des caractéristiques émergentes du marché de l'habitation, au Québec et à l'étranger, a pu se développer grâce à la participation de la SHQ à un ensemble d'activités de transfert de connaissances, de représentation, de développement et de veille de marchés. De plus, la SHQ a effectué un suivi statistique des exportations québécoises à l'étranger afin d'être en mesure d'évaluer l'évolution et la performance de l'industrie québécoise de la fabrication de maisons usinées et de composants structuraux.

RÉSULTATS

Tout au long de l'exercice, la SHQ a mis en œuvre ou soutenu une trentaine d'activités, tant sur le marché québécois que sur les marchés d'exportation.

Sur le marché québécois, elle a collaboré à la tenue de 15 activités consacrées à la connaissance des tendances en habitation et à l'amélioration des standards de qualité et d'efficacité de cette industrie.

Parmi celles-ci, la SHQ a coprésidé avec la SCHL le Regroupement technologique en habitation du Québec (RTHQ) qui, en 2008-2009, a tenu quatre rencontres et abordé une vingtaine de thèmes.

La SHQ a collaboré à la venue, au Québec, de six délégations provenant d'Europe. Ces missions ont donné lieu à des visites d'entreprises, à des discussions d'affaires et à des activités de jumelage avec les fabricants québécois ainsi qu'à un partage de connaissances techniques et à la promotion de l'expertise québécoise dans des revues spécialisées d'outre-mer.

8. Volume des ventes sur les marchés d'exportation.

9. Volume des ventes de composants structuraux tels que murs, fermes de toit et de planchers sur des marchés.

10. Statistique Canada et U.S. Census Bureau. Exportations totales canadiennes. SH 940900.

11. Statistique Canada et U.S. Census Bureau. Exportations totales canadiennes. SH 441890.



Afin d'approfondir ses connaissances de certains marchés, la SHQ a effectué les travaux de veille suivants : une veille sur la construction à ossature de bois en Belgique (réglementation, organismes de normalisation, mesures d'efficacité énergétique, etc.); une étude sur le *Code For Sustainable Homes*, le nouveau standard environnemental pour les habitations construites au Royaume-Uni; une recherche sur les grandes tendances en préfabrication aux États-Unis.

Enfin, la SHQ a effectué un suivi de la valeur des exportations québécoises de maisons usinées et de composants structuraux du Québec sur l'ensemble des marchés d'exportation. En 2008, le volume des ventes des maisons usinées a chuté de près de 20% et celui des composants structuraux de plus de 28% par rapport à 2007. Cette baisse est attribuable à deux principaux facteurs liés au contexte économique mondial : la crise du crédit à risque aux États-Unis et dans plusieurs pays d'Europe et ses conséquences, dont la baisse dans les valeurs immobilières, le surplus de logements sur les marchés et la difficulté d'accès au crédit pour les acheteurs et les promoteurs immobiliers.

PROGRAMME D'APPUI AU DÉVELOPPEMENT DE L'INDUSTRIE QUÉBÉCOISE DE L'HABITATION

Le Programme d'appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation (PADIQH) soutient financièrement les entreprises, les organismes à but non lucratif, les associations sectorielles et les professionnels de l'habitation en vue d'accroître les standards de qualité en habitation au Québec. Il favorise aussi une présence accrue des entreprises québécoises du secteur de l'habitation sur les marchés extérieurs.

RÉSULTATS

Au cours du présent exercice, l'aide financière totale d'un peu plus de 0,5 million de dollars, attribuée par l'entremise du PADIQH, a servi à réaliser 19 projets ou activités. Citons notamment l'entente sur deux ans conclue avec le Bureau de promotion des produits forestiers du Québec (*Québec Wood Export Bureau*) pour la réalisation de projets d'appui à l'exportation de maisons et de composants usinés sur le marché européen. Aussi, pour une septième année consécutive, la SHQ a organisé, en partenariat avec le Centre du commerce mondial et le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, *Export Alliance Construction 2009*, une activité de réseautage international dans le domaine de la construction. Cet événement a permis de tenir plus de 250 rencontres d'affaires ciblées entre une cinquantaine de fabricants québécois et une vingtaine d'acheteurs des États-Unis, de l'Ouest canadien et du Royaume-Uni.

RENDEZ-VOUS DE L'HABITATION

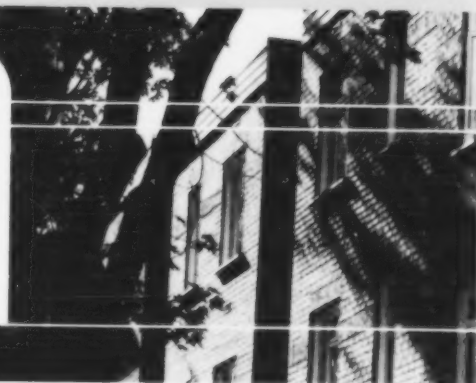
Les deuxièmes *Rendez-vous de l'habitation* se sont déroulés sur le thème *Visons l'habitat durable*, le 6 octobre 2008, à Lévis. Cette date coïncidait avec la Journée mondiale de l'habitat décrétée par l'Organisation des Nations Unies.

Par cette activité d'envergure nationale, la SHQ veut notamment réaffirmer son leadership en matière d'habitation, encourager la création de réseaux et consolider ses liens avec ses nombreux partenaires. En effet, les *Rendez-vous de l'habitation* sont l'occasion de réunir les acteurs de l'habitation. Ils ont pour but de leur permettre de mieux connaître les divers aspects du domaine, d'élargir leurs horizons et d'échanger sur leurs réalisations et sur les initiatives ayant contribué à améliorer les conditions de logement des ménages québécois.



Les Habitats Rivière-au-Renard, un OBNL de
24 logements situé en Gaspésie.

POUR BIEN ACCOMPLIR SA MISSION, LA SHQ CONSIDÈRE QU'IL EST ESSENTIEL DE MAINTENIR UNE MAIN-D'ŒUVRE PERFORMANTE ET MOTIVÉE EN PRIORISANT LE CLIMAT DE TRAVAIL, LE SENTIMENT D'APPARTENANCE, LA GESTION DU CHANGEMENT, LE TRANSFERT DES CONNAISSANCES ET LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES.



LES RESSOURCES HUMAINES

Effectif

Au 31 mars 2009, la SHQ disposait d'un effectif de 347 équivalents à temps complet.

TABEAU 5

Répartition du nombre d'employés réguliers et occasionnels en fonction par catégorie d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOIS	Au 31 mars 2008		Au 31 mars 2009	
	Nombre	%	Nombre	%
Haut fonctionnaire	4	1,0	4	1,0
Cadre	21	5,7	20	5,4
Professionnel	192	52,2	198	53,7
Fonctionnaire	150	40,8	143	38,8
Ouvrier	1	0,3	1	0,3
Étudiant et stagiaire	0	0,0	3	0,8
TOTAL	368	100,0	369	100,0

Planification de la main-d'œuvre et maintien de l'expertise

Les activités concernant l'embauche du personnel, la gestion des connaissances, la transmission des savoir-faire et l'évaluation de la vulnérabilité des emplois se sont poursuivies en tenant compte de la planification stratégique de la main-d'œuvre pour la période 2007-2010. Celle-ci indique qu'environ 25 % du personnel de la SHQ sera admissible à la retraite d'ici 2011.

Ces activités tiennent compte également des objectifs gouvernementaux en matière de réduction de l'effectif et de représentation des groupes cibles dans la fonction publique québécoise.



Relève de gestion

La SHQ a soutenu le développement des compétences de ses gestionnaires, cadres et chefs d'équipe, notamment par des programmes et des activités de formation à l'École nationale d'administration publique. Comme chaque année, une activité a été organisée à l'intention des gestionnaires pour leur permettre d'échanger sur une thématique et ainsi améliorer les pratiques en gestion des ressources humaines. Les nouveaux gestionnaires bénéficient maintenant du programme d'intégration « 100 premiers jours – Diriger une nouvelle équipe » qui contribue à accélérer le développement de leur potentiel de gestion.

Développement du personnel

En 2008, la SHQ a investi l'équivalent de 2,67 % de sa masse salariale dans le développement de son personnel. Les employés de la SHQ ont participé en moyenne à plus de cinq jours de formation chacun, dans divers domaines, pour accroître leurs compétences techniques ou développer des habiletés professionnelles ou administratives. Tout le personnel a ainsi été formé à la nouvelle téléphonie IP. Des efforts significatifs ont été déployés pour améliorer le service à la clientèle en s'assurant que le personnel de toutes les directions suive une session d'un jour sur le sujet. De plus, la moitié du personnel de la SHQ a profité d'un autre module traitant de la qualité des transactions et des relations interpersonnelles.

Santé et sécurité au travail, aide au personnel et préservation d'un climat de travail sain

La SHQ souscrit d'emblée aux objectifs de la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise et favorise des actions qui contribuent au bien-être physique et psychologique du personnel.

Au cours de l'exercice, la SHQ s'est donné un cadre de gestion des absences en invalidité et des outils afin de sensibiliser les gestionnaires aux meilleures pratiques à adopter pour prévenir de telles absences. Ainsi, des lignes directrices sur l'accommodement en matière de réintégration au travail ont été élaborées et implantées. Le programme d'ergonomie des postes de travail a été modifié pour prévoir la visite de l'ergonome auprès de toute personne de retour au travail après une absence pour invalidité physique. Les capsules d'information sur la santé continuent d'être diffusées régulièrement et de nouvelles capsules ont été ajoutées sur les techniques à privilégier en situation de pandémie, de même que sur la santé psychologique. À ce propos, l'organisation de conférences destinées à favoriser le mieux-être et la qualité de vie du personnel s'est poursuivie, et le Programme d'aide aux employés, conçu pour fournir du soutien psychologique au personnel de la SHQ, a été maintenu.

Finalement, la SHQ a de nouveau tenu son événement annuel de reconnaissance à l'intention des personnes qui ont pris leur retraite et de celles qui ont cumulé 25, 30 ou 35 ans de service au sein de la fonction publique québécoise.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Les ressources informationnelles représentent un instrument privilégié de modernisation pour la SHQ. Elles constituent un levier pour améliorer sa performance, celle de ses partenaires et, en conséquence, les services qu'elle offre aux citoyens.

Au cours du présent exercice, en plus de continuer à maintenir le réseau, les composantes et le portefeuille d'applications comportant une cinquantaine de systèmes, le Service des ressources informationnelles a accompli ce qui suit :

- poursuite du développement du système de soutien aux activités du milieu de l'habitation communautaire pour automatiser plusieurs tâches manuelles. En 2008-2009, les efforts consacrés à ce projet ont représenté près de 1 100 jours-personnes;
- participation au projet de modernisation de la SHQ. Plus spécifiquement, participation à la mise en place d'outils informatiques, dont la téléphonie IP, destinés aux préposés à la clientèle;
- analyse de solutions pour l'hébergement de progiciels financiers. L'analyse conclut au besoin de procéder à la migration du progiciel vers une version plus récente;
- accompagnement dans la mise en place d'outils pour faire le suivi administratif du Plan québécois des infrastructures.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

La SHQ a disposé d'un budget de 671 millions de dollars en 2008-2009. Ce montant provient principalement de contributions du gouvernement du Québec et de la SCHL. La section suivante de ce rapport présente la situation financière et les états financiers pour la période s'étendant du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009.



La Residence Wilfrid-Lacoste, un HLM de
115 logements situé dans l'arrondissement
St-Denis à Québec.

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Société d'habitation du Québec ont été dressés par la direction qui est responsable de l'intégrité et de la fidélité des données, notamment des estimations et des jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus ailleurs dans le rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans « la situation financière et les états financiers ».

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La direction procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la Société.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent. Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière, rencontre cette dernière ainsi que le vérificateur général, examine les états financiers et les approuve.

Le vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Société conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Son rapport expose la nature et l'étendue de sa vérification ainsi que l'expression de son opinion. Le vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Le président-directeur général,



ROBERT MADORE

Le vice-président aux affaires publiques
et à l'administration,



ANDRÉ FILION

Québec, le 2 septembre 2009



RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Société d'habitation du Québec au 31 mars 2009, l'état des résultats ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé le 31 mars 2009. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 mars 2009, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive des changements apportés par l'adoption des normes comptables pour le secteur public et expliqués à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance CA auditeur

RENAUD LACHANCE, CA AUDITEUR

Québec, le 2 septembre 2009

RÉSULTATS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	NOTES	2009 (12 mois)	2008 (15 mois)
PRODUITS			
Contributions	4		
Gouvernement du Québec		407 991	480 025
Société canadienne d'hypothèques et de logement		261 177	333 752
		669 168	813 777
Honoraires	5	782	761
Intérêts et autres produits		1 027	974
		670 977	815 512
CHARGES			
Coût des programmes	4	634 039	769 908
Frais d'administration	6	36 938	43 330
Moins-value durable sur les placements	9	—	2 274
		670 977	815 512

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



BILAN AU 31 MARS 2009 (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	NOTES	2009	2008
ACTIF			
À court terme			
Encaisse		5 156	4 048
Créances	7	152 212	42 593
		157 368	46 641
Encaisse réservée	8	1 668	1 466
Placements	9	7 296	7 326
Contribution recouvrable - Gouvernement du Québec	15	16 238	13 958
Immobilisations corporelles	10	7 711	7 991
		190 281	77 382
PASSIF			
À court terme			
Emprunt temporaire	11	7 785	7 962
Charges à payer	12	56 447	37 742
Provision pour vacances	13	2 828	2 364
Contributions reportées			
Gouvernement du Québec		12 311	7 673
Société canadienne d'hypothèques et de logement	14	89 400	2 033
		168 771	57 774
Provision pour pertes sur garanties de prêts	15	16 238	13 958
Provision pour congés de maladie	13	5 272	5 650
		190 281	77 382
ENGAGEMENTS ET ÉVENTUALITÉS	18,19		

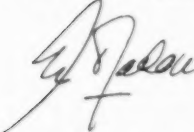
des notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil d'administration

La présidente du conseil d'administration,


GINETTE FORTIN

Le président-directeur général,


ROBERT MADORE

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

(EN MILLIERS DE DOLLARS)

	NOTES	2009 (12 mois)	2008 (15 mois)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Rentrées de fonds – contributions des gouvernements		748 274	803 683
Rentrées de fonds – honoraires		708	700
(Sorties) rentrées de fonds – autres		(82 406)	190
Sorties de fonds – coût des programmes		(629 573)	(787 106)
Sorties de fonds – frais d'administration		(33 363)	(39 602)
Intérêts reçus		904	813
Intérêts payés		(232)	(450)
		4 312	(21 772)
Encaisse réservée	8	(202)	(1 049)
Sommes détenues pour le compte d'organismes subventionnaires	16		
Rentrées de fonds – sommes reçues		2 224	1 576
Sorties de fonds – sommes versées		(2 070)	(1 558)
Intérêts reçus		8	13
		162	31
		4 272	(22 790)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Acquisition d'immobilisations corporelles		(3 017)	(3 633)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Emprunts temporaires		-	712
Remboursements sur emprunts temporaires		(177)	-
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ENCAISSE		1 078	(25 711)
ENCAISSE AU DÉBUT		4 048	39 359
Reclassement à long terme des papiers commerciaux adossés à des actifs	9	-	(9 600)
Redressement du reclassement à long terme des papiers commerciaux adossés à des actifs de l'exercice précédent	9	30	-
ENCAISSE À LA FIN		5 156	4 048

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2009

(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

1. Constitution et objets

La Société d'habitation du Québec (SHQ), personne morale constituée par loi spéciale (L.R.Q., chapitre S-8), a pour objets :

- d'aviser le ministre responsable au sujet des besoins, des priorités et des objectifs de tous les secteurs de l'habitation au Québec;
- de stimuler le développement et la concertation des initiatives publiques et privées en matière d'habitation;
- de mettre à la disposition des citoyennes et des citoyens du Québec des logements à loyer modique;
- de favoriser le développement et la mise en œuvre de programmes de construction, d'acquisition, d'aménagement, de restauration et d'administration d'habitations;
- de faciliter pour les citoyennes et les citoyens du Québec l'accès à la propriété immobilière;
- de promouvoir l'amélioration de l'habitat.

La SHQ a été mandatée par Immobilière SHQ, personne morale à fonds social, mandataire de l'État, constituée par la *Loi sur Immobilière SHQ* (L.R.Q., chapitre I-0.3), pour administrer, moyennant considération, ses biens et les obligations qui en découlent, ainsi que le mandat de pourvoir à la gestion des affaires courantes afférentes à ces biens. À cet égard, la SHQ a confié à la Société de gestion immobilière SHQ, personne morale constituée en vertu de la partie III de la *Loi sur les compagnies* (L.R.Q., chapitre C-38), le mandat d'administrer certains des immeubles de Immobilière SHQ.

À la suite de l'adoption de la *Loi modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec* (2007, c.24), au cours de l'année 2007, l'année financière de la SHQ se termine le 31 mars de chaque année au lieu du 31 décembre. Exceptionnellement, pour l'année qui se terminait le 31 mars 2008, l'exercice était d'une durée de 15 mois.

2. Conventions comptables

La préparation des états financiers de la SHQ, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses qui ont des répercussions sur les montants présentés dans les états financiers et les notes complémentaires. Les montants présentés et l'information fournie dans les notes sont établis à partir des meilleures estimations de la direction. Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont la provision pour pertes sur garanties de prêts, la provision pour vacances et la provision pour congés de maladie.

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la SHQ utilise prioritairement depuis le 1^{er} avril 2008 le Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

A. CONTRIBUTIONS

Les contributions au coût des programmes et aux frais d'administration de l'exercice sont inscrites à titre de produits lorsque les coûts afférents à ces programmes et à ces frais d'administration y sont aussi comptabilisés.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement agit pour le compte du gouvernement du Canada en ce qui concerne les programmes prévus aux ententes-cadres Canada-Québec.

B. COÛT DES PROGRAMMES

Les subventions imputées au coût des programmes sont comptabilisées à titre de charges lorsque surviennent les faits qui leur donnent lieu, dans la mesure où elles ont été autorisées et que les bénéficiaires ont satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est.

C. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

D. RÉGIMES DE RETRAITE

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la SHQ ne dispose pas d'informations suffisantes pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

E. PLACEMENTS

Les placements sont comptabilisés au coût d'acquisition diminué de toute moins-value durable.

F. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût.

Le développement informatique inclut le coût pour la conception, la réalisation, la mise en place et l'amélioration des systèmes.

Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée de vie utile estimative, soit :

Améliorations locatives	5 ans
Matériel et équipement	3 ans
Développement informatique	5 ans
Logiciel	3 ans

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la SHQ de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values sur les immobilisations corporelles sont passées en charges dans l'état des résultats.

G. PROVISION POUR PERTES SUR GARANTIES DE PRÊTS

Cette provision est établie en appliquant aux prêts garantis un taux basé sur l'expérience passée.

3. Modifications de référentiel comptable

Depuis le 1^{er} avril 2008, la SHQ établit ses états financiers en utilisant le manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public. Auparavant, elle utilisait le manuel de l'ICCA pour le secteur privé. Les états financiers comparatifs ont été retraités pour refléter la première application de ses nouvelles normes. Ce changement n'a eu aucune incidence sur les résultats de la SHQ.



4. Coût et contributions aux programmes

PROGRAMMES	Coût	CONTRIBUTIONS		Coût	CONTRIBUTIONS	
		Gouvernement du Québec	SCHL (a)		Gouvernement du Québec	SCHL (a)
		2009 (12 mois)			2008 (15 mois)	
AIDE AU LOGEMENT SOCIAL, COMMUNAUTAIRE ET ABORDABLE						
Logement à but non lucratif (b)						
Public						
Volet régulier	241 235	103 065	138 170	300 567	125 831	174 736
Volet Inuit	68 294	34 172	34 122	82 108	38 514	43 594
	309 529	137 237	172 292	382 675	164 345	218 330
Privé						
Coopératives d'habitation et organismes à but non lucratif	28 735	7 202	21 533	30 001	7 575	22 426
Logements autochtones urbains	7 573	1 910	5 663	8 195	2 070	6 125
Logements autochtones ruraux	6 269	1 578	4 691	7 273	1 830	5 443
	42 577	10 690	31 887	45 469	11 475	33 994
	352 106	147 927	204 179	428 144	175 820	252 324
Allocation-logement destinée aux personnes âgées et aux familles	75 962	75 962	-	101 822	101 822	-
Supplément au loyer	53 364	34 134	19 230	67 424	43 178	24 246
Accéslogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif	44 058	40 692	3 366	50 579	40 348	10 231
Logement abordable Québec						
Volet social et communautaire	19 423	19 422	1	27 515	18 180	9 335
Volet région Kativik	1 959	268	1 691	4 131	204	3 927
Volet privé	1 533	1 518	15	4 045	2 437	1 608
Volet Nord-du-Québec	1 183	549	634	2 082	148	1 934
Aide d'urgence dans le contexte de la pénurie de logements locatifs						
Programme 2004	8 516	8 583	(67)	13 962	11 349	2 613
Programme 2005	2 381	2 381	-	4 046	3 160	886
Achat/rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif	2 238	2 238	-	2 665	2 665	-
Aide aux organismes communautaires	1 521	1 521	-	1 479	1 479	-
Initiative en habitation au Nunavik	130	130	-	171	171	-
SOUS-TOTAL	564 374	335 325	229 049	708 065	400 961	307 104

PROGRAMMES	CONTRIBUTIONS			CONTRIBUTIONS		
	Coût	Gouvernement du Québec	SCHL (a)	Coût	Gouvernement du Québec	SCHL (a)
		2009 (12 mois)			2008 (15 mois)	
AMÉLIORATION DE L'HABITAT						
RénoVillage	25 575	10 354	15 221	11 788	5 325	6 463
Adaptation de domicile	17 895	15 730	2 165	17 421	13 337	4 084
Rénovation Québec	15 104	10 336	4 768	21 076	14 457	6 619
Réparations d'urgence	2 931	787	2 144	2 144	683	1 461
Logements adaptés pour aînés autonomes	2 069	675	1 394	1 891	575	1 316
Revitalisation des vieux quartiers	2 035	2 035	-	3 695	3 695	-
Amélioration des maisons d'hébergement	1 839	913	926	621	160	461
Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite	1 087	798	289	1 762	1 386	376
Rénovation résidentielle à l'intention des propriétaires- occupants de la région de Kativik	-	-	-	29	29	-
SOUS-TOTAL	68 535	41 628	26 907	60 427	39 647	20 780
ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ						
Accession à la propriété pour les résidents de la région de Kativik	215	215	-	279	279	-
Logement en régions éloignées	37	37	-	42	85	(43)
SOUS-TOTAL	252	252	-	321	364	(43)
APPUI À L'INDUSTRIE						
Appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation	484	484	-	1 082	1 082	-
DIVERS PROGRAMMES EN PHASE DE FERMETURE (C)						
	394	394	-	13	(7)	20
TOTAL	634 039	378 083	255 956	769 908	442 047	327 861
CONTRIBUTIONS						
Coût des programmes		378 083	255 956		442 047	327 861
Frais d'administration (note 6)		29 908	5 221		35 704	5 891
Moins-value durable sur les placements (note 9)					2 274	
TOTAL		407 991	261 177		480 025	333 752

(a) Société canadienne d'hypothèques et de logement.

(c) Les divers programmes en phase de fermeture regroupés à ce poste sont les suivants : Aide au logement populaire, Aide d'urgence dans le contexte de la pandémie de logements sociaux (Programmes 2002 et 2003), Aide à la restauration Canada-Québec, Rénovation d'immeubles baux, Voyage Rénovation (Simulateur de la rénovation résidentielle), Rénové, Aide à la mise de fonds, Radon et Aide à l'acquisition dans la région de Radisson.



5. Honoraires

	2009 (12 mois)	2008 (15 mois)
Immobilière SHQ	627	655
Société de gestion immobilière SHQ	70	77
Gouvernement du Québec	-	1
Divers organismes	85	28
	782	761

6. Frais d'administration

	NOTES	2009 (12 mois)	2008 (15 mois)
Traitements et autres rémunérations	17	23 800	29 531
Services de transport et de communication		1 628	2 044
Services professionnels		4 422	4 628
Entretien et réparations		546	438
Loyers		2 333	2 562
Fournitures et approvisionnements		289	466
Subventions diverses		338	167
Intérêts sur emprunt temporaire	11	231	439
Amortissement des immobilisations corporelles		3 297	3 000
Autres		54	55
		36 938	43 330

Ces frais d'administration sont compensés, en grande partie, par des contributions qui sont réparties comme suit :

Gouvernement du Québec	29 908	35 704
Société canadienne d'hypothèques et de logement	5 221	5 891
	35 129	41 595

7. Créances

	2009	2008
Contributions à recevoir		
Gouvernement du Québec	9 100	18 573
Société canadienne d'hypothèques et de logement	29 446	9 355
Avances aux offices d'habitation pour des améliorations majeures capitalisables	82 422	-
Bénéficiaires de subventions	23 233	8 352
Immobilière SHQ	173	159
Société de gestion immobilière SHQ	876	384
Avances aux partenaires	6 593	5 619
Intérêts courus	123	18
Autres	246	133
	152 212	42 593

8. Encaisse réservée

L'encaisse réservée est constituée des réserves de remplacement centralisées relatives au Programme de logement à but non lucratif privé – coopératives d'habitation et organismes à but non lucratif. Ce compte sert à réaliser des travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation pour les coopératives d'habitation bénéficiaires de ce programme. La contrepartie des sommes détenues en fin d'exercice est incluse au poste « Charges à payer » au passif de la SHQ.

9. Placements

Papier commercial adossé à des actifs (PCAA) émis par des tiers.

Le 13 août 2007, la SHQ détenait des placements dans le marché canadien du PCAA non garantis par des banques.

Le 23 décembre 2007, le Comité pancanadien des investisseurs approuvait une proposition d'entente visant à restructurer les séries liées au PCAA émises par 20 fiduciaires.

Le 25 avril 2008, les détenteurs de PCAA ont voté en faveur du plan de restructuration. La mise en œuvre de celui-ci a été finalisée le 21 janvier 2009.

Conformément au plan de restructuration, le PCAA concerné a été remplacé par de nouveaux billets à taux variable à plus long terme assortis d'échéances conçues pour correspondre davantage aux échéances des actifs sous-jacents. Le plan prévoit aussi, dans certains cas, le regroupement de certains actifs de même que la création de nouvelles facilités de financement de marge pour soutenir tout appel de garantie qui pourrait se produire.

Les séries du PCAA concerné, soutenues en totalité ou en partie par des actifs synthétiques, ont été regroupées dans les véhicules d'actifs cadres (1 et 2) suivants :

- le véhicule d'actifs cadre 1 (VAC1) est un véhicule nouvellement formé pour les investisseurs qui ont choisi d'engager leur part proportionnelle d'une facilité de financement de marge associée à leurs actifs sous-jacents;
- le véhicule d'actifs cadre 2 (VAC2) est un véhicule nouvellement formé pour les investisseurs qui ont choisi d'engager moins que leur part proportionnelle d'une facilité de financement de marge (ou aucune part), auquel cas la portion restante sera financée par des tiers.



Les facilités de financement de marge dans VAC1 et VAC2 sont fournies par divers prêteurs. Ces facilités sont conçues pour réduire le risque que les nouveaux véhicules ne soient pas en mesure de faire face à des appels de marge si des circonstances futures en justifiaient la nécessité. De plus, un moratoire empêche les appels de marge pendant une période de 18 mois.

Relativement à la contribution d'actifs soutenus par la facilité de financement de marge pour les VAC1 et VAC2, les investisseurs ont reçu une combinaison de billets de catégories A-1, A-2, B et C assortis d'une échéance prévue jusqu'en juillet 2056. Les billets des catégories A-1 et A-2 ont reçu une cote de crédit finale de « A ». Les actifs inadmissibles dans VAC1 et VAC2 ont été séparés et les porteurs de billets détenant des séries de PCAA garanties en partie par des actifs inadmissibles ont reçu des billets reflétant pour les actifs inadmissibles (AI) qui reflètent le rendement de l'actif individuel sous-jacent.



Un véhicule nouvellement formé, mettant en silo chaque série garantie exclusivement par des actifs traditionnels ou des actifs inadmissibles à 100 %, a été créé sous le nom de véhicule d'actifs cadre 3 (VAC3). Deux principales catégories de billets sont créées dans VAC3 : les billets reflets pour les actifs traditionnels (AT) et les billets reflets pour les actifs inadmissibles (AI). Tous les billets sont liés au rendement net et aux échéances de leurs actifs sous-jacents respectifs.

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif pour les titres de PCAA inclus dans le plan, la direction a estimé le montant de PCAA qu'elle sera en mesure de récupérer ultérieurement sur la valeur nominale. Elle est d'avis que l'estimation est raisonnable et s'avère la plus appropriée au 31 mars 2009 en fonction de l'information disponible à ce jour. La moins-value est estimée selon une technique d'évaluation tenant compte de la qualité du crédit des actifs sous-jacents, de certaines hypothèses et probabilités. Elle tient compte également de la séquence de subordination imbriquée dans les billets : les billets C sont subordonnés aux billets B, les billets B le sont aux billets A-2 et les billets A-2 le sont aux billets A-1. Cette structure en cascade vise à ce que les tranches subordonnées absorbent les premières pertes de façon à immuniser les tranches supérieures. En raison de la structure en cascade, ce sont les billets C et B qui absorbent les plus grandes baisses de valeur. En décembre 2008, DBRS a émis la cote A aux billets A-1 et A-2, mais n'a pas fourni de notation de crédit pour les billets B et C.

La SHQ détenait, avant la restructuration, des PCAA d'une valeur nominale de 9,6 millions de dollars émis par des tiers et dont la valeur comptable était de 7,3 millions de dollars.

La SHQ considère qu'en date du 31 mars 2009, ces placements n'ont pas subi de moins-value durable additionnelle à celle de 2,3 millions de dollars constatée au 31 mars 2008.



Le 21 janvier 2009, les PCAA que la Société avait à cette date ont été substitués contre les titres suivants :

	Valeur nominale
PCAA inclus dans le plan de restructuration :	
VAC2	
Catégorie A-1	5 448
Catégorie A-2	2 523
Catégorie B	458
Catégorie C	260
Billets rejets pour actifs inadmissibles	881
TOTAL	9 570

Les billets de catégories A-1, A-2 et B portent intérêt au taux des acceptations bancaires moins 0,50%. L'intérêt sur les billets de catégorie B est cumulatif et est payable seulement lorsque le capital et l'intérêt des billets A-1 et A-2 auront été réglés intégralement. Les billets de catégorie C portent intérêt au taux des acceptations bancaires plus 20%. Ces intérêts sont cumulatifs et payables seulement lorsque le capital et l'intérêt des billets A-1, A-2 et B auront été réglés intégralement. Les billets rejets, quant à eux, portent intérêt à un taux qui sera ajusté en fonction du rendement des actifs sous-jacents.

ARRÉRAGES D'INTÉRÊTS

Le 21 janvier et le 14 mai 2009, la SHQ a reçu des intérêts, nets des frais de restructuration, pour la période comprise entre la date de l'achat et le 21 janvier 2009. Les intérêts courus, qui totalisaient 0,1 million de dollars au 31 mars 2009, sont constatés dans le présent exercice financier.

10. Immobilisations corporelles

	2009		2008	
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Améliorations locatives	1 310	711	599	804
Matériel et équipement	7 093	5 752	1 341	983
Développement informatique	20 409	14 743	5 666	6 113
Logiciel	1 001	896	105	91
TOTAL	29 813	22 102	7 711	7 991

11. Emprunt temporaire

La SHQ est autorisée par le gouvernement du Québec à effectuer des emprunts temporaires auprès d'institutions financières jusqu'à un maximum de 30 millions de dollars, et ce, jusqu'au 31 mars 2010.

Tout emprunt contracté en vertu de cette autorisation porte intérêt au taux négocié au moment de l'emprunt, lequel correspond généralement à 1,5% de moins que le taux préférentiel. Le taux au 31 mars 2009 est de 0,76%.

Les intérêts sur emprunt temporaire de l'exercice sont imputés au poste de charges «Frais d'administration – Intérêts sur emprunt temporaire» (note 6).



12. Charges à payer

	NOTE	2009	2008
Bénéficiaires de subventions		39 373	33 246
Immobilière SHQ		12 223	-
Fournisseurs et autres		4 251	3 965
Société de gestion immobilière SHQ		161	252
Sommes détenues pour le compte d'organismes subventionnaires	16	401	239
Gouvernement du Québec		38	39
Intérêts courus		-	1
TOTAL		56 447	37 742

Les obligations du programme d'accumulation des congés de maladie augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à la SHQ. La valeur de cette obligation est établie à l'aide d'une méthode qui répartit le coût de ce programme sur la durée de la carrière active des employés.

La SHQ a modifié au cours de l'exercice sa méthode d'évaluation des obligations relatives aux congés de maladie accumulés. Ces obligations sont dorénavant évaluées selon une méthode actuarielle qui tient compte de la répartition des prestations constituées. Ce changement d'estimation comptable a eu pour effet, à lui seul, de diminuer de 0,7 million de dollars la valeur de l'obligation au 31 mars 2009. L'effet de ce changement a été comptabilisé aux résultats de l'exercice.

Les hypothèses économiques à long terme utilisées pour déterminer la valeur actuarielle des obligations sont les suivantes :

- taux d'inflation 2,75%
- progression des salaires nette d'inflation :
 - RREGOP 0,50%
 - RRPE, RRAS 0,25%
- taux d'actualisation : - RREGOP 4,90%
- RRPE, RRAS 4,08%
- facteur de réduction 95%

13. Provisions pour vacances et congés de maladie

Provision pour congés de maladie

La SHQ dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par la SHQ.

Le programme d'accumulation des congés de maladie permet à des employés d'accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de les monnayer à 50% en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. De plus, les employés peuvent faire le choix d'utiliser ces journées non utilisées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite.

	2009		2008	
	Vacances	Congés de maladie	Vacances	Congés de maladie
Solde au début	2 364	5 650	2 063	5 254
Provision de l'exercice	2 108	205	2 147	953
Prestations versées ou annulées au cours de l'exercice	(1 644)	(583)	(1 846)	(557)
Solde à la fin	2 828	5 272	2 364	5 650

14. Contribution reportée – Société canadienne d'hypo- thèques et de logement

La contribution reportée de la Société canadienne d'hypothèques et de logement se rapporte aux nouvelles contributions des exercices considérés, destinées à couvrir les charges des exercices futurs, au regard du programme AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif, du programme Logement abordable Québec et des réparations capitalisables non amorties effectuées sur des immeubles dans le cadre du programme Logement à but non lucratif – Public. Les variations survenues au cours de l'exercice dans le solde de la contribution reportée sont les suivantes :

	2009	2008
Solde au début	2 033	13 102
Nouvelles contributions de l'exercice :		
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et logement abordable Québec	566	4 713
Logement à but non lucratif – Public	89 133	-
	91 732	17 815
Contributions constatées à titre de produits de l'exercice :		
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et logement abordable Québec	(2 332)	(15 782)
Solde à la fin	89 400	2 033

15. Provision pour pertes sur garanties de prêts

	2009	2008
Solde au début	13 958	12 025
Provision de l'exercice	4 905	3 628
Exécution de garanties	(2 625)	(1 695)
Solde à la fin	16 238	13 958
La provision par programme se répartit comme suit :		
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif	10 638	8 684
Logement abordable Québec – volet social et communautaire	3 843	3 280
Achat/rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif	1 112	1 112
Logement à but non lucratif – Privé	592	611
Aide au logement populaire	53	271
TOTAL	16 238	13 958

Une contribution recouvrable du gouvernement du Québec est comptabilisée afin de combler cette provision.



16. Sommes détenues pour le compte d'organismes subventionnaires

Les sommes reçues des organismes subventionnaires en vertu des programmes AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif sont redistribuées à des organismes qui œuvrent dans le domaine du logement coopératif et à but non lucratif.

	2009	2008
Solde au début	239	209
Plus :		
Sommes reçues	2 224	1 575
Produits d'intérêts	8	13
	2 471	1 797
Moins :		
Sommes versées	2 070	1 558
Solde à la fin	401	239

Les sommes détenues en fin d'exercice sont incluses aux postes « Encaisse » et « Créances » à l'actif et « Charges à payer » au passif de la SHQ.

17. Régimes de retraite

Les membres du personnel de la SHQ participent soit au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP). Ces régimes inter-entreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la SHQ imputées aux résultats de l'exercice et comptabilisées aux frais d'administration s'élèvent à 1,3 million de dollars (2008 : 1,4 million de dollars). Les obligations de la SHQ envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

18. Engagements

En vertu des programmes énumérés ci-dessous, la SHQ s'est engagée à rembourser le capital et les intérêts de tout emprunt effectué par les organismes, jusqu'à concurrence de la promesse de subvention de la SHQ. Le capital des engagements par programme se détaille comme suit :

	2009	2008
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif (a)	362 878	300 468
Rénovation Québec	83 066	71 286
Logement abordable Québec		
volet social et communautaire (a)	182 757	155 553
volet privé	12 947	12 636
Revitalisation des vieux quartiers	11 731	12 924
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif (a)	7 308	9 027
TOTAL	660 687	561 894

(a) La SHQ détient une garantie hypothécaire sur les immeubles visés par ces engagements afin d'assurer le respect par les organismes des conditions assumées par ces derniers, aux termes de la convention d'exploitation existant entre la SHQ et les organismes.

En assumant que les refinancements seraient réalisés à l'échéance aux mêmes conditions que celles qui prévoyaient au 31 mars 2009, l'échéancier des versements en capital à effectuer au cours des prochains exercices est le suivant :

2009-2010	45 430
2010-2011	47 514
2011-2012	49 397
2012-2013	50 718
2013-2014	51 577
2014 à 2019	266 503
2019 à 2024	149 548
TOTAL	660 687

19. Éventualités

GARANTIES DE PRÊTS (a)

La SHQ garantit le remboursement des prêts accordés par des institutions financières à des organismes bénéficiant des programmes AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif, Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif et Logement abordable Québec – volet social et communautaire.

Ces garanties de remboursement comprennent des prêts consentis, avant l'achèvement des projets d'habitation, sous forme de marge de crédit et de marge de crédit hypothécaire, afin d'assurer le prêt de démarrage ainsi que le financement intérimaire. Le montant de ces prêts, net de la provision pour pertes sur garanties de prêts, totalisait 194 millions de dollars au 31 mars 2009 (31 mars 2008 : 138 millions de dollars).

Ces prêts, une fois la construction des projets d'habitation terminée, seront scindés et prendront la forme de deux prêts afin d'en assurer le financement à long terme. Un prêt correspondant au montant d'aide financière consentie par la SHQ sous forme de promesse de subvention et pouvant s'étendre jusqu'à 15 ans deviendra alors un engagement pour la SHQ (note 18). L'autre prêt correspondant à la partie non subventionnée des projets d'habitation sera garanti par la SHQ pour une période de 25 ou de 35 ans à la suite d'une acceptation de prolongation de la part de la SHQ. Le montant des prêts, net de la provision pour pertes sur garanties de prêts, correspondant à la partie non subventionnée totalisait 643 millions de dollars au 31 mars 2009 (31 mars 2008 : 555 millions de dollars).

La SHQ détient des recours qui lui permettraient de recouvrer des sommes versées par suite de la mise en jeu de la garantie. À la suite du remboursement de la garantie par la SHQ à l'institution financière, cette dernière subroge la SHQ dans tous ses droits, titres et intérêts, y compris ceux d'une créance hypothécaire de

premier rang. La nature des actifs obtenus de ces recours se compose des biens immobiliers ayant fait l'objet d'une subvention en vertu des programmes mentionnés ci-dessus.

AUTRES GARANTIES (a)

La SHQ a conclu des accords avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement relativement au programme Logement à but non lucratif privé, au Programme d'aide au logement populaire ainsi qu'au Programme de logement en régions éloignées en vertu desquels elle s'est engagée à acheter les propriétés reprises par cette société à la suite du défaut de paiement d'un emprunteur, pour une somme correspondant à la valeur de la réclamation payée au prêteur agréé, plus les frais d'accessoires. Les garanties accordées pour les programmes couvrent des périodes de 25 ans sauf celles ayant trait aux prêts accordés dans les régions urbaines pour les programmes de Logement à but non lucratif privé qui sont de 35 ans. Le solde des prêts, net de la provision pour pertes sur garanties de prêts, assujettis à ces accords totalisait environ 324 millions de dollars au 31 mars 2009 (31 mars 2008 : 339 millions de dollars).

PROGRAMME INITIATIVE EN HABITATION AU NUNAVIK

En vertu de ce programme, la SHQ s'est engagée à verser une contribution égale aux encaissements réalisés par l'Office municipal d'habitation Kativik au regard des arrérages de loyer antérieurs au 31 décembre 1999, et cela, jusqu'à concurrence de 2,9 millions de dollars. Le solde de cet engagement s'établissait à 1,2 million de dollars au 31 mars 2009 (31 mars 2008 : 1,3 million de dollars).

(a) Les programmes pour lesquels une provision pour pertes sur garanties de prêts est requise sont présentés à la note 15.



POURSUITES

Le solde des actions en justice en dommages et intérêts intentées contre la SHQ totalise 2,8 millions de dollars. Selon l'opinion de la SHQ, aucun passif important ne peut résulter de ces actions.

En ce qui a trait aux actions en justice en dommages et intérêts intentées contre Immobilière SHQ, toute perte relative sera assumée par les offices d'habitation et incluse dans leur déficit d'exploitation, lequel est subventionné par la SHQ. Selon l'opinion de la SHQ, aucun passif important ne peut résulter de ces actions.

20. Opérations entre apparentés

Au cours de l'exercice, la SHQ a effectué des transactions avec Immobilière SHQ, entité sous contrôle commun, et avec la Société de gestion immobilière SHQ, entité apparentée par les membres de la direction. Le montant de ces transactions mesurées à la valeur d'échange ainsi que les soldes qui en résultent sont présentés distinctement dans les états financiers de la SHQ.

De plus, la SHQ est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La SHQ n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

21. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2008 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2009.



LES EXIGENCES
GOUVERNEMENTALES

SECTION
05



la Villa Vaind'Espoir, un OBNL de 30 logements
situé dans l'arrondissement Haute-Saint-Charles,
à Québec.

Cette section présente les résultats de la SHQ au regard de ses obligations légales et gouvernementales.

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI



1. Données globales

Embauche du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	13	30	17	5	65

- Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2009 : 331

2. Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Taux d'embauche des membres de groupes cibles pour la période du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009

Statut d'emploi	Embauche totale ¹	Communauté culturelle	Anglophone	Autochtone	Personne handicapée	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Régulier	13	3	0	0	0	3	23,1
Occasionnel	30	3	0	0	0	3	10,0
Étudiant	17	1	0	0	0	1	5,9
Stagiaire	5	0	0	0	0	0	0
TOTAL	65	7	0	0	0	7	—
Taux d'embauche par groupe cible (%)	—	10,8	0,0	0,0	0,0	10,8	—

¹ Les données sur l'embauche du personnel régulier comprennent seulement les recrutements.



Taux d'embauche global des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

Ce tableau présente le taux d'embauche global, en pourcentage, de membres des communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées.

Année	Régulier (%)	Occasionnel (%)	Étudiant (%)	Stagiaire (%)	Total (%)
2006-2007 (12 mois)	2,6	2,6	7,7	10,3	23,2
2007-2008 (15 mois)	7,0	5,6	2,8	4,2	19,6
2008-2009 (12 mois)	4,6	4,6	1,5	0,0	10,8

Taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs

Les objectifs gouvernementaux fixent une cible de représentativité de 9% pour les membres des communautés culturelles et de 2% pour les personnes handicapées. La SHQ a progressé vers l'atteinte de ces cibles par rapport à l'exercice précédent.

Groupe cible	Au 31 mars 2008		Au 31 mars 2009	
	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total (%)
Communauté culturelle	12	3,5	16	4,8
Autochtone	2	0,6	2	0,6
Anglophone	7	2,1	7	2,1
Personne handicapée	1	0,3	3	0,9

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2009

Groupe cible	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel des agents de la paix		Personnel ouvrier		Total	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
Communauté culturelle	1	0,3	12	3,6	2	0,6	1	0,3	0	0,0	0	0,0	16	4,8
Autochtone	0	0,0	1	0,3	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0	2	0,6
Anglophone	2	0,6	5	1,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7	2,1
Personne handicapée	0	0,0	1	0,3	1	0,3	1	0,3	0	0,0	0	0,0	3	0,9



3. Femmes

Taux d'embauche des femmes – du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	7	20	9	3	39
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches par statut d'emploi	54	67	53	60	60

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2009

	Haute direction	Personnel	Professionnel d'encadrement	Fonctionnaire	Ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers en place	4	20	184	123	0	331
Nombre de femmes en place	0	9	78	92	0	179
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	0,0	45,0	42,4	74,8	0,0	54,1



4. Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Au cours de l'exercice 2008-2009, afin de favoriser la diversité, la SHQ a poursuivi ses efforts de sensibilisation des gestionnaires à l'embauche de membres de groupes cibles, ce qui a permis de recruter trois membres de communautés culturelles dans des emplois réguliers ainsi que trois autres dans des emplois occasionnels de plus d'un an.

une demande a fait l'objet d'une démarche de révision auprès de la Commission d'accès à l'information.

De ces 31 demandes, 20 ont été traitées dans un délai de 20 jours et 11 dans un délai de 20 jours et plus.

Ces demandes provenaient principalement de clients désirant obtenir une copie de leur dossier ou de locataires de logements à loyer modique concernant l'immeuble qu'ils habitent. Enfin, d'autres demandes ont également porté sur les services et les programmes de la SHQ, sur des statistiques ou d'autres données colligées par la SHQ et sur des contrats accordés par la SHQ.

ACCÈS À L'INFORMATION, PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

En août 2002, la Société d'habitation du Québec adoptait la Politique de protection des renseignements personnels et de la sécurité de l'information numérique. La même année, le comité sur l'accès, la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels entrait en action. Son rôle consiste à définir les orientations de la Société et à proposer un plan d'action annuel. Le comité coordonne également l'ensemble des interventions d'accès, de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information.

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1), la secrétaire de la SHQ, responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, a traité 31 demandes au cours du présent exercice. Parmi celles-ci, 28 demandes ont été acceptées dont quatre partiellement, deux demandes ont été refusées en vertu des articles 32, 37 et 39 de la loi précitée et une demande a été annulée par le requérant. De plus,

ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

La SHQ participe à la mise en œuvre du plan d'action interministériel *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*. Elle est responsable de deux actions qui ont trait à la réalisation de projets d'habitation et collabore à une troisième action sur l'intégration sociale et économique des femmes qui vivent dans un HLM.

En ce qui concerne les projets d'habitation, pour l'exercice 2008-2009, la SHQ a soutenu financièrement un projet de 18 logements à Montréal et un autre de 15 logements à Laval, tous deux réservés aux jeunes femmes en difficulté. Ces projets ont bénéficié d'une aide financière de l'ordre de 3,35 millions de dollars. Un financement de 1,09 million a aussi été accordé pour la réalisation d'un autre projet à Montréal, comportant 22 logements destinés aux femmes démunies.

Pour ce qui est des femmes qui vivent dans un HLM, la SHQ et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale soutiennent neuf projets qui favorisent leur intégration sociale et économique en les aidant, entre autres, à développer leurs aptitudes et à acquérir une expérience de travail.

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

À la SHQ, la déontologie et l'éthique sont de puissants instruments pour favoriser une saine gouvernance. Elles consistent en règles de conduite exprimées en termes de comportements attendus de la part des dirigeants et des administrateurs d'une organisation. Un code d'éthique et de déontologie pour les administrateurs (annexe 5) est en vigueur depuis 1999 en vertu de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (articles 3.0.2 et 3.0.3). Celui-ci a pour but de préserver et de renforcer le lien de confiance de la population envers l'administration publique et de favoriser l'intégrité, l'impartialité et la transparence au sein de la SHQ. Il atteint, de façon générale, les objectifs recherchés par la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., c. G-1.02). Aucune dérogation au *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la SHQ* n'a été constatée au cours du présent exercice.

La SHQ a offert aux gestionnaires un atelier de sensibilisation à l'éthique comprenant un modèle d'aide à la décision éthique. En tout, ce sont 150 personnes qui ont été sensibilisées à l'éthique et à la résolution de problèmes éthiques.

De plus, comme pour l'ensemble de la fonction publique, les employés de la SHQ sont assujettis au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique.

Par ailleurs, le Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation (c. S-8, r.1.1.2) est entré en vigueur le 1^{er} septembre 2007. Il a été développé en concertation avec les partenaires administrateurs, dirigeants et locataires. Ce code permet à la SHQ de s'assurer que ses partenaires agissent avec éthique et d'intervenir en cas de manquements.

EXERCICE DU POUVOIR D'EXCEPTION AUX CONDITIONS OU AUX RÈGLES D'ATTRIBUTION

Les règlements découlant de la loi constitutive de la SHQ fixent les règles d'attribution des logements à loyer modique. Toutefois, lorsque des circonstances exceptionnelles l'imposent, le cinquième alinéa de l'article 3.1 de cette loi prévoit que la SHQ peut, avec l'autorisation du gouvernement, exercer un pouvoir d'exception en appliquant des règles ou des conditions d'attribution différentes.

Au cours du présent exercice, la SHQ a exercé ce pouvoir à l'occasion de la reconduction de l'aide versée en 2004 et en 2005 par l'entremise des programmes d'aide d'urgence aux ménages sans logis et aux municipalités connaissant une pénurie de logements locatifs. Soulignons également que l'attribution de logements à loyer modique à Place Lachine, dans la région ouest de Montréal, s'est effectuée selon des règles d'attribution différentes de celles qui sont prévues au règlement, soit selon les règles d'un programme spécial créé en 2007.

POLITIQUE D'INTERVENTION EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes est en vigueur depuis le 5 avril 2002. En vertu de cette politique, la clientèle a la possibilité d'exprimer une insatisfaction ou d'exposer une situation problématique relativement aux programmes et aux services offerts. Chaque année, un rapport sur l'application de la politique présente un bilan et formule des recommandations visant à améliorer la prestation de services de la SHQ ainsi que celle de ses partenaires.



Au cours du présent exercice, 174 objections et 291 plaintes ont été traitées. Parmi celles-ci, 27 se sont révélées fondées, soit 9,3 % des plaintes traitées. Une plainte est fondée lorsqu'une erreur est constatée dans le traitement du dossier, si le plaignant est lésé dans ses droits ou s'il y a manquement à la *Déclaration de services aux citoyens*. Pour la même période en 2007, soit du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008, 57 plaintes avaient été jugées fondées, ce qui représentait 20,9 % de l'ensemble des 273 plaintes traitées. La Direction des services à la clientèle avait accueilli 235 objections au dernier exercice. Il s'agit donc d'une diminution de plus de la moitié des plaintes fondées et d'une diminution marquée des objections.

En 2008-2009, les plaintes fondées pour lesquelles des mesures correctives ont été apportées étaient en grande majorité liées aux programmes de logement social sans but lucratif public et privé. Elles concernaient surtout l'état des immeubles, le processus d'attribution des logements ou de l'aide financière au logement ainsi que des problèmes de voisinage.

POLITIQUE LINGUISTIQUE

La SHQ applique une politique linguistique ayant pour but d'informer le personnel sur l'application de la *Charte de la langue française* dans l'organisation. Les règles qu'elle comporte ont valeur de directive interne et doivent être respectées par tout le personnel de la SHQ. Le français est la langue de rédaction et de diffusion des textes, des documents et des communications institutionnelles de la SHQ. Aussi cette dernière préconise-t-elle de veiller à la clarté et à la précision de la langue écrite ainsi qu'à la qualité des communications orales. Les instruments linguistiques et les outils de perfectionnement du français sont accessibles au personnel, entre autres sur le Web. Des capsules d'information et des avis sur les nouvelles publications ayant un rapport avec la langue française font régulièrement l'objet de manchettes.

En outre, le français est la langue de travail à la SHQ et aucune autre exigence linguistique n'est imposée comme condition de sélection ou de recrutement du personnel. Lorsque l'exercice d'une fonction à pourvoir nécessite la connaissance d'une autre langue, l'avis de concours expose les raisons qui le justifient.

SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

En 2008, le vérificateur général du Québec a effectué une vérification de l'optimisation des ressources à la SHQ. À cette occasion, il a analysé les activités, les programmes et le suivi des résultats effectués. Le tome II du *Rapport de vérification 2008-2009* déposé à l'Assemblée nationale le 1^{er} avril 2009 comporte vingt-deux recommandations au chapitre cinq portant sur des points à améliorer en matière d'habitation. Ces points concernent notamment la connaissance des besoins, la vérification et l'évaluation de programmes, la gestion du parc de HLM, la reddition de comptes et la modernisation.

Le processus administratif prévoit que les organismes ainsi vérifiés donnent suite au rapport par un plan d'action présenté au vérificateur et à la Commission de l'administration publique. La SHQ déposera en septembre 2009 un plan d'action relatif à la mise en œuvre des recommandations du vérificateur général du Québec.

ANNEXES



16 Coopérative d'habitation L'Arbre — Maison
J'Osais, une coopérative de 21 logements située
à Saint-Jean-Port-Joli.

ANNEXE 1 - PROGRAMMES DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

Programme	Description
AIDE AU LOGEMENT SOCIAL, COMMUNAUTAIRE ET ABORDABLE	
Habitation à loyer modique – HLM public, volet régulier (OMH) et HLM privé, volets COOPQBRI et autocitoyens (sans réserves urbaines et rurales) ¹	Ce programme s'adresse aux ménages à faible revenu, sélectionnés en fonction de leur condition économique et de l'état du logement qu'ils occupent. Les logements disponibles sont attribués suivant la catégorie du ménage demandeur (aînés, famille) et sa composition (personne seule, couple avec ou sans enfants). Le loyer de base (incluant le chauffage et l'eau chaude) équivaut à 25 % du revenu du ménage. Certains frais y sont ajoutés, tels l'électricité domestique et le stationnement. Depuis janvier 1994, aucun investissement n'a été consenti pour de nouveaux HLM.
Habitation à loyer modique – HLM privé, volet juif ²	Ce programme, qui s'adresse aux Inuits du Nunavik (au nord du 55 ^e parallèle), est administré, depuis le 1 ^{er} janvier 2000, par l'Office municipal d'habitation de Kativik. De nouveaux logements sociaux sont mis en chantier en vertu d'ententes conclues notamment en 1999, 2000 et 2005 avec le gouvernement fédéral. En 2007, le gouvernement du Québec s'est engagé à financer environ 50 nouveaux logements de type HLM d'ici 2010.
Adoptez Québec ³	Ce programme permet à des offices d'habitation, à des coopératives d'habitation ainsi qu'à des organismes à but non lucratif de créer et d'offrir en location des logements de qualité et à coût abordable à des ménages à revenu faible ou modeste. Ce programme comporte trois volets : le volet 1 pour des familles, des personnes seules ou des personnes aînées autonomes; le volet 2 pour des aînés en légère perte d'autonomie et le volet 3 pour des personnes ayant des besoins particuliers de logement, permanents ou temporaires (sans-abri, jeunes en difficulté, femmes victimes de violence, toxicomanes, déficients intellectuels, etc.). Une partie des logements créés est réservée à des ménages à faible revenu qui bénéficient durant cinq ans ou plus d'un supplément au loyer.
Logement abordable Québec ³	Ce programme a été mis sur pied à la suite d'une entente fédérale-provinciale intervenue en décembre 2001. Il comporte quatre volets : le volet social et communautaire, destiné à des ménages à revenu faible ou modeste; le volet privé, destiné à une clientèle à revenu moyen; le volet région Kativik réservé aux résidents de l'un ou l'autre des 14 villages nordiques de la région Kativik (au nord du 55 ^e parallèle) et le volet Nord-du-Québec, destiné aux municipalités de moins de 5 000 habitants situées entre les 49 ^e et 55 ^e parallèles sur la rive nord du fleuve Saint-Laurent ainsi qu'à la ville de

1. Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral.

2. Programme dont une partie des dépenses est admissible au partage des frais avec le gouvernement fédéral.

3. Pour ce programme, la SHQ rembourse, sur une période de 15 ans, le service de dette des emprunts effectués par les organismes ou les municipalités pour la partie correspondant à la contribution du Québec.



Chibougamau. Selon les volets, le programme permet à des offices d'habitation, à des coopératives, à des organismes à but non lucratif, ainsi qu'à des propriétaires et à des promoteurs privés, de construire et d'offrir en location des logements de qualité à coût abordable. Le volet région Kativik permet aussi à un résident de devenir propriétaire, grâce à une aide à la réalisation et à une aide financière pour le paiement des services municipaux. Le volet Nord-du-Québec permet également l'acquisition d'une maison neuve, à certaines conditions, et la rénovation d'unités résidentielles occupées par le propriétaire.

Aide financière

Ce programme procure une aide financière d'appoint à des ménages à faible revenu, locataires, chambreurs ou propriétaires qui consacrent une part trop importante de leur revenu au logement. Il s'adresse aux personnes de 55 ans et plus, ainsi qu'aux familles ayant au moins un enfant à charge. Ce programme est administré conjointement par la SHQ et Revenu Québec.

Supplément au loyer

Ce programme permet à des ménages à faible revenu d'habiter des logements du marché locatif privé, ou appartenant à des coopératives ou à des OBNL, tout en payant un loyer similaire à ceux d'un HLM. La différence entre le loyer convenu avec le propriétaire et la contribution du ménage (25 % de ses revenus plus certains frais) est comblée par le Supplément au loyer. Depuis 1995, les nouvelles unités de supplément au loyer sont accordées exclusivement pour les logements des programmes AchatRénovation et AccèsLogis Québec.

Projet de loi 100 : Programme d'habitation communautaire des HLM (PAOC)

La SHQ et ses partenaires financiers, le ministère de la Famille et des Aînés ainsi que le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, soutiennent la réalisation de projets ponctuels d'action communautaire. Ceux-ci s'adressent à toute personne vivant dans un HLM. Les projets sont soumis par des associations de locataires de HLM ou par des offices d'habitation.

Programme d'appui aux communautés en habitation (PAOC)

Ce programme vise à stimuler le développement et la concertation des initiatives communautaires en matière d'habitation en procurant une aide financière aux organismes communautaires qui œuvrent en habitation et qui partagent les objectifs de la mission gouvernementale en ce domaine. Le PAOC comprend deux volets. Le volet soutien à la mission globale met à la disposition des organismes communautaires un soutien financier de base leur permettant d'offrir des services et de développer des activités pour les populations auprès desquelles ils travaillent ou pour des organismes qu'ils représentent. Le volet soutien aux projets ponctuels favorise le développement de nouvelles pratiques communautaires en habitation, d'études et d'analyses, ainsi que des activités de concertation. Les projets doivent être issus du milieu communautaire.

AIDE À L'AMÉLIORATION DE L'HABITAT

Adaptation de domicile (PAD)

Ce programme vise à aider les personnes handicapées à assumer le coût des travaux nécessaires pour rendre le logement qu'elles habitent accessible et faciliter leurs activités quotidiennes à domicile.

Logements adaptés pour les handicapés (LAA)

Ce programme accorde une aide financière aux personnes de 65 ans et plus, à faible revenu, pour leur permettre d'apporter des adaptations mineures à leur logement afin d'y vivre de façon plus autonome et sécuritaire.

Remise en état (Programme d'aide à la rénovation de maison)

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires occupants à faible revenu vivant en milieu rural pour leur permettre de corriger les défectuosités majeures de leur maison.

Régénération d'urgence (RRU)

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires occupants à faible revenu vivant en milieu rural pour leur permettre de corriger les défectuosités de leur résidence qui représentent une menace pour la sécurité et la santé des occupants.

Rénovation des maisons d'hébergement (RMAH)

Ce programme vise à contribuer financièrement à la rénovation de maisons d'hébergement pour les femmes et les jeunes de moins de 29 ans victimes de violence familiale.

Rénovation (Autres) (RAA)

Ce programme vise à améliorer les logements et les habitations dans les secteurs en déclin des municipalités participantes.

Aide aux propriétaires de bâtiments endommagés par l'oxydation de la pyrite

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires de résidences endommagées par la pyrite pour le remplacement de la dalle de béton endommagée et du remblai contenant de la pyrite, ainsi que pour la réparation d'autres éléments qui ont été détériorés par l'oxydation de la pyrite.

INTERVENTIONS AU NUNAVIK (AUTRES QUE LE LOGEMENT SOCIAL)

Accès à la propriété pour les résidents de la région Kivik

Ce programme vise à aider financièrement des ménages à acquérir ou à se faire construire une maison unifamiliale, et des coopératives ou des organismes à acquérir ou à faire construire un immeuble d'habitation.

Rénovation résidentielle à l'intention des propriétaires occupants de la région Kivik

Ce programme vise à aider financièrement des propriétaires occupants à rénover leur domicile ou à effectuer des travaux d'agrandissement.

Programme d'appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation

Ce programme d'assistance technique et financière a pour but d'aider les entreprises, les organismes à but non lucratif, les associations sectorielles et les professionnels de l'habitation à réaliser des projets favorisant la concertation et la promotion de l'industrie québécoise de l'habitation dans le développement des marchés intérieurs et extérieurs.

1. Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral.

2. Programme dont une partie des coûts est admissible au partage des frais avec le gouvernement fédéral.

3. Pour ce programme, la SHQ rembourse, sur une période de 15 ans, le service de dette des emprunts effectués par les organismes ou les municipalités pour la partie correspondant à la contribution du Québec.



ANNEXE 2 - PRINCIPAUX TEXTES LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES D'IMPORTANCE POUR LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

LOIS ET RÉGLEMENTS D'APPLICATION GÉNÉRALE

- Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12)
- Charte de la langue française (L.R.Q., c. C-11)
- Code civil du Québec (L.Q. 1991, c. 64)
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1)
- Loi sur la Société d'habitation du Québec (L.R.Q., c. S-8)
- Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., c. G-1.02)
- Loi sur l'administration financière (L.R.Q., c. A-6.001)
- Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01)
- Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1)
- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1)
- Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles (R.R.Q., A-13.1.1, r.1)

LOIS ET RÉGLEMENTS RELATIFS À LA LOCATION D'UN LOGEMENT

- Code civil du Québec (voir les règles générales au louage aux articles 1851 et suivants et les règles particulières aux logements à loyer modique aux articles 1984 et suivants) (L.Q. 1991, c. 64)
- Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1)
- Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire (R.R.Q., R-8.1, r.1.02)

LOIS, RÉGLEMENTS ET DÉCRETS RELATIFS À L'IMMOBILIER OU À L'HABITATION EN GÉNÉRAL

- Loi sur Immobilière SHQ (L.R.Q., c. I-0.3)
- Loi sur le remboursement d'impôts fonciers (L.R.Q., c. R-20.1)
- Loi visant à assurer les services essentiels à l'Office municipal d'habitation de Montréal (L.Q. 1999, c. 10)
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.R.Q., c. L-7)
- Règlement sur la contrepartie exigible des offices municipaux d'habitation et des autres organismes sans but lucratif pour l'utilisation des immeubles de Immobilière SHQ (R.R.Q., I-0.3, r.1)
- Décret: Personnel d'entretien d'édifices publics (Qc) (1381-99, 8 décembre 1999, G.O. n° 52)
- Décret: Personnel d'entretien d'édifices publics (Mtl) (1436-2001, 28 novembre 2001, G.O. n° 50)

LOIS ET RÈGLEMENTS DU DOMAINE MUNICIPAL

- Code municipal du Québec (L.R.Q., c. C-27.1)
- Loi sur les cités et villes (L.R.Q., c. C-19)
- Loi sur l'exercice de certaines compétences municipales dans certaines agglomérations (L.R.Q., c. E-20.001)
- Loi sur les compétences municipales (L.R.Q., c. C-47.1)
- Loi sur l'organisation territoriale municipale (L.R.Q., c. O-9)
- Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal (L.R.Q., c. C-37.01)
- Charte de la Ville de Gatineau (L.R.Q., c. C-11.1)
- Charte de la Ville de Lévis (L.R.Q., c. C-11.2)
- Charte de la Ville de Longueuil (L.R.Q., c. C-11.3)
- Charte de la Ville de Montréal (L.R.Q., c. C-11.4)
- Charte de la Ville de Québec (L.R.Q., c. C-11.5)

RÈGLEMENTS ADOPTÉS EN VERTU DE LA LOI SUR LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (R.R.Q., S-8, r.1.1.1)
- Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation (R.R.Q., S-8, r.1.1.2)
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (R.R.Q., S-8, r.1.3.1)
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique du Nunavik (R.R.Q., S-8, r.1.3.2)
- Règlement sur la délégation de pouvoirs et de signature de certains documents de la Société d'habitation du Québec (R.R.Q., S-8, r.2.3)
- Règlement sur l'habitation (R.R.Q., S-8, r.3)
- Règles de régie interne et de gouvernance de la Société d'habitation du Québec



ANNEXE 3 - CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMITÉS

PROFIL DE COMPÉTENCES ET D'EXPÉRIENCE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Compétences spécifiques utiles pour les besoins de l'organisation

Compétence professionnelle en matière de santé ou de services sociaux, en habitation (ingénierie, architecture, urbanisme, aménagement, évaluation, recherche sur l'habitation ou sur les clientèles, etc.), dans le secteur juridique, en administration des affaires ou en administration publique.

Connaissance démontrée de la problématique et des conditions de vie des personnes à revenu faible ou modeste, locataires ou propriétaires.

Connaissance de la clientèle et du milieu :

- ménages en situation de vulnérabilité;
- aînés en légère perte d'autonomie;
- personnes handicapées;
- Inuits et autochtones hors réserves;
- logements sociaux et communautaires;
- soutien à domicile ou communautaire;
- acteurs de l'industrie de l'habitation et de son développement.

Connaissance ou expérience de la fonction publique du Québec ou du Canada et plus particulièrement de la SCHL.

Connaissance ou expérience dans une organisation qui gère des programmes de la SHQ ou toute autre organisation publique telle qu'une municipalité, une municipalité régionale de comté, un office d'habitation, un centre local de services communautaires, un centre régional de services de santé et de services sociaux, une agence de santé et de services sociaux, une coopérative d'habitation, un organisme à but non lucratif ou un groupe de ressources techniques reconnu.

Expérience à titre d'administrateur de société, de coopérative, d'organisme à but non lucratif ou d'une autre organisation.

Expérience dans un milieu communautaire qui est relié ou non à l'habitation.

Expérience de gestion d'un ensemble immobilier de logements locatifs public ou privé.

Expérience de gestion de projets de construction ou de rénovation dans le secteur de l'habitation.

Compétences essentielles pour le comité de vérification.

Compétences en matière comptable et financière.

Appartenance à un des ordres professionnels de comptables (ICA, CMA, CGA) pour au moins un membre.

Autres considérations

Proportion équitable d'hommes et de femmes au conseil d'administration.

Personnes issues des communautés culturelles.

Personnes ayant des limitations fonctionnelles ou devant dans ce milieu, ou encore ayant un parent ou un proche avec de telles limitations.

Variété de régions administratives du Québec dont les membres sont issus ou pour lesquelles ils ont développé des connaissances et une expérience de travail.

PARTICIPATION AUX SÉANCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET AUX COMITÉS

Membres du conseil d'administration de la SHQ au 31 mars 2009

Nom du membre	Titre	Date de nomination	Date de fin de mandat	Statut de membre	Siège à un autre conseil d'administration	C. A. ¹	Comités ^{2,3}
Jacqueline Exumé Kavanagh	Présidente	2004-10-27	2009-01-30*	À déterminer par le gouvernement	1. Fondation d'aide aux enfants et adolescents en difficulté de la Montérégie 2. Ressources alternatives Rive-Sud (RARS) 3. Comité exécutif du Parti libéral du Canada 4. Association des grands-parents du Québec 5. Maison de la famille Brossard	6 sur 6	CGERH (jusqu'au 25 septembre 2008) 2 sur 2
Robert Madore	Président-directeur général	2006-11-29	2011-11-28	Non-indépendant	1. Infrastructure Québec	6 sur 6	
Jean Bernier	Membre	2007-01-30	2010-01-30	À déterminer par le gouvernement	1. Amis de la bibliothèque de Brossard 2. Corporation d'habitation Jeanne-Mance 3. Fédération de soccer du Québec	5 sur 6	CV 6 sur 7
André Des Rochers	Membre	2008-04-02	2011-04-02	À déterminer par le gouvernement	1. Atelier TAQ inc.	6 sur 6	CV (à partir du 9 mai 2008) 6 sur 6
Cristine Fortin	Membre	2007-01-30	2010-01-30	À déterminer par le gouvernement		6 sur 6	CGERH (présidente) 4 sur 4
Hélène Fréchette	Membre	2007-01-30	2010-01-30	À déterminer par le gouvernement		4 sur 6	CGERH (à partir du 26 septembre 2008) 2 sur 2
Pierre-Yves Lévesque	Membre	2004-10-27	2009-01-30*	À déterminer par le gouvernement	1. Office des personnes handicapées du Québec 2. Ex aequo	6 sur 6	
Ève-Marie Rioux	Membre	2008-04-02	2011-04-02	À déterminer par le gouvernement		5 sur 6	CGERH (à partir du 9 mai 2008) 2 sur 3
Jasmine Sasseville	Membre	2007-01-30	2010-01-30	À déterminer par le gouvernement	1. Coopérative funéraire de l'Outaouai	6 sur 6	CV (présidente) 7 sur 7

* Au 31 mars 2009, deux mandats n'avaient pas été renouvelés ni remplacés. Les membres demeurent en fonction jusqu'à une nouvelle nomination.

CV, Comité de vérification;

CGERH, Comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines.

1. Le conseil d'administration a tenu six rencontres. En 2008 : les 9 mai, 20 juin, 26 septembre et 21 novembre. En 2009 : les 30 janvier et 13 mars.

2. Le comité de vérification a tenu sept rencontres. En 2008 : les 8 mai, 19 juin, 12 septembre, 25 septembre et 20 novembre. En 2009 : les 29 janvier et 12 mars.

3. Le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines a tenu quatre rencontres. En 2008 : les 8 mai, 25 septembre et 20 novembre. En 2009 : le 12 mars.



ANNEXE 4 - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

La nouvelle déclaration de services aux citoyens de la Société d'habitation du Québec sera disponible en décembre 2009, la version précédente publiée ci-dessous, en vigueur depuis 2002, devant être adaptée aux nouvelles réalités.

NOTRE MISSION

Principal organisme responsable de l'habitation sur le territoire québécois, la Société d'habitation du Québec poursuit la mission à la fois sociale et économique que le gouvernement du Québec lui a confiée en 1967.

Elle intervient en aidant les ménages à faible revenu à s'offrir un logement convenable à prix abordable ou en mettant à leur disposition des logements à loyer modique. Elle facilite le maintien en bon état des logements existants, tant en milieu rural qu'en milieu urbain. Elle encourage les initiatives communautaires en matière d'habitation et favorise le développement de l'industrie québécoise de l'habitation et la reconnaissance de son savoir-faire.

NOS INTERVENTIONS

La Société d'habitation du Québec intervient principalement auprès des ménages à faible revenu. Par ses programmes, elle offre :

- un accès à des logements de qualité et à prix abordable;
- une aide financière d'appoint pour les familles avec enfants et les personnes âgées qui consacrent une part trop importante de leurs revenus à se loger;
- une aide financière pour l'adaptation et la rénovation de logements;
- une aide financière et technique aux organismes communautaires ainsi qu'aux entreprises œuvrant dans le domaine de l'habitation.

NOS PARTENAIRES

Pour mettre en œuvre ses programmes à l'échelle locale ou régionale, la Société d'habitation du Québec s'associe à plusieurs partenaires, dont :

- les municipalités;
- les offices d'habitation;
- les groupes de ressources techniques, les coopératives et les organismes d'habitation à but non lucratif;
- les organismes communautaires du secteur de l'habitation;
- la Société canadienne d'hypothèques et de logement;
- les intervenants de l'industrie;
- les institutions financières.

NOS ENGAGEMENTS

Respect et courtoisie

En toutes circonstances, notre personnel fait preuve de respect à votre égard. Ainsi, nous nous engageons à :

- vous répondre promptement et avec amabilité;
- vous écouter attentivement;
- nous assurer d'avoir bien compris vos demandes;
- utiliser un langage clair.

Accessibilité et efficacité

Lorsque vous téléphonez à un membre de notre personnel, celui-ci répond à votre appel en s'identifiant dans un délai maximal de 5 sonneries. Si la personne n'est pas disponible, nous nous engageons à

- vous donner la possibilité de laisser un message;
- répondre à votre message dans un délai d'un jour ouvrable;
- vous aviser d'une absence de plus de 24 heures;
- vous donner la possibilité de parler à un autre membre de notre personnel.

Nous offrons un service de renseignements, accessible partout au Québec. Lorsque vous communiquez avec ce service par téléphone, nous nous engageons à

- vous fournir une information complète sur nos programmes et nos services ainsi que des explications claires sur la marche à suivre pour obtenir un document, vous inscrire à un programme ou recevoir un service;
- vous diriger immédiatement vers une personne ou un organisme plus apte à répondre à votre demande, le cas échéant.

Lorsque vous demandez des informations à notre service de renseignements par télécopieur, par courrier ou par courriel, nous nous engageons à :

- vous transmettre l'information, ou un accusé de réception, dans un délai d'un jour ouvrable suivant la réception de votre demande.

Des informations sont également disponibles sur notre site Web. À cet effet, nous nous engageons à

- mettre à votre disposition un site Web contenant une information à jour sur nos programmes, nos services et nos publications.

Diligence et équité

Nous nous engageons à traiter vos demandes avec diligence et équité. À cet effet, nous motivons et expliquons clairement nos décisions.

Confidentialité

Nous garantissons la confidentialité de vos démarches et protégeons les renseignements qui vous concernent, dans le respect des lois en vigueur au Québec.

VOS RECOURS

En cas d'insatisfaction

Pour formuler une plainte ou un commentaire, il vous est possible de vous adresser verbalement ou par écrit à notre Bureau des plaintes.

Nous nous engageons à donner une réponse claire et personnalisée à toutes les demandes reçues, et ce, dans un délai maximal de 20 jours ouvrables.

S'il n'est pas possible de vous transmettre une réponse complète et finale à l'intérieur de ce délai, nous vous en informons en indiquant la date à laquelle nous vous transmettrons la réponse.

Le Bureau des plaintes ne peut cependant intervenir si votre cas est en litige devant un tribunal.

POUR NOUS JOINDRE

À Québec

Société d'habitation du Québec

Service de renseignements – Bureau des plaintes

Aile Saint-Amable, 3^e étage

1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau

Québec (Québec) G1R 5E7

À Montréal

Société d'habitation du Québec

500, boulevard René-Lévesque Ouest, 5^e étage

Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone

Partout au Québec : 1 800 463-4315 (ligne sans frais)

Télécopieur : 418 643-4560

Nos heures d'ouverture

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h

et de 13 h à 16 h 30

Courriel

infoshq@shq.gouv.qc.ca

Site Web

www.habitation.gouv.qc.ca



ANNEXE 5 - CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

ATTENDU QUE l'article 3.0.1 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., chapitre M-30), inséré par l'article 1 du chapitre 6 des lois de 1997, prévoit que les administrateurs publics sont soumis aux normes d'éthique et de déontologie, y compris celles relatives à la rémunération, édictées par règlement du gouvernement;

ATTENDU QU'en vertu du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, édicté par le décret n° 824-98 du 17 juin 1998, les membres du conseil d'administration de chaque organisme et entreprise du gouvernement doivent se doter d'un code d'éthique et de déontologie dans le respect des principes et règles édictés par ledit règlement;

ATTENDU QU'il y a lieu de préciser les modalités d'application de l'article 8 de la Loi sur la Société et des articles 321 à 326 du Code civil du Québec, reproduits ci-dessous, et d'ajouter à ces normes légales des paramètres additionnels en vue de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique et de favoriser la transparence au sein de la Société.

CHAPITRE I

Objet et champ d'application

1. Pour l'application du présent règlement, les vice-présidents de la Société sont des administrateurs.

CHAPITRE II

Principes d'éthique et règles générales de déontologie

2. Les administrateurs sont nommés ou désignés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de la Société et à la bonne administration de ses biens.

Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

3. L'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, édicté par le décret numéro 824-98 du 17 juin 1998 et le présent code.

Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

4. L'administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

5. L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane.
6. L'administrateur doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.
7. L'administrateur doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Il doit dénoncer par écrit au secrétaire de la Société tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Société, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

On entend par situation de conflit d'intérêts toute situation où un administrateur a un intérêt personnel suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de la Société. L'intérêt peut être pécuniaire ou moral. Il n'est pas nécessaire que l'administrateur ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de la Société. Le risque que cela se produise est suffisant.

Ces dispositions s'appliquent également lorsque l'intérêt concerné est détenu par un membre de la famille immédiate de l'administrateur.

L'administrateur doit s'abstenir de délibérer et de voter sur toute question reliée à cet intérêt et éviter de tenter d'influencer la décision s'y rapportant. Il doit également se retirer de la réunion pour la durée des délibérations et du vote sur cette question.

Toute dénonciation ou déclaration faite en vertu du présent article est traitée de façon confidentielle.

8. L'administrateur ne peut, sous peine de déchéance de sa charge, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société. Toutefois, cette déchéance n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.
9. L'administrateur ne doit pas confondre les biens de la Société avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
10. L'administrateur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

11. L'administrateur à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si le gouvernement le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes à but non lucratif.
12. L'administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.
Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou remis à la Société.
13. L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
14. L'administrateur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

15. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Société.

16. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Société, un autre organisme ou une entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Société est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs visés au deuxième alinéa ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec l'administrateur qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

17. Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs de la Société.

CHAPITRE III

Activités politiques

18. Le président du conseil d'administration ou l'administrateur à temps plein qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.
19. Le président du conseil d'administration ou le président-directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.
20. L'administrateur à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

L'administrateur à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.



21. L'administrateur à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 20 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

22. L'administrateur à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur.

CHAPITRE IV

Rémunération

23. L'administrateur à temps plein n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération fixée par le gouvernement. Les autres administrateurs ne sont pas rémunérés, sauf dans les cas, aux conditions et dans la mesure que pourrait déterminer le gouvernement. Cependant, ils ont droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement.

24. L'administrateur révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.

25. L'administrateur qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

26. Quiconque a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité

couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

27. L'administrateur à temps plein qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

28. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par un administrateur n'est pas visé par les articles 25 à 27.

29. Pour l'application des articles 25 à 27, «secteur public» s'entend des organismes, des établissements et des entreprises visés par l'annexe du décret numéro 824-98 du 17 juin 1998 concernant le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

CHAPITRE V

Processus disciplinaire

30. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif lorsque c'est le président du conseil d'administration ou un administrateur à temps plein qui est en cause.

Le président du conseil d'administration est l'autorité compétente pour agir à l'égard de tout autre administrateur.

31. L'administrateur à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération le cas échéant, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

32. L'autorité compétente fait part à l'administrateur des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

33. Sur conclusion que l'administrateur a contrevenu à la loi ou au présent code d'éthique et de déontologie, l'autorité compétente lui impose une sanction.

Toutefois, lorsque l'autorité compétente est le secrétaire général associé visé à l'article 30, la sanction est imposée par le secrétaire général du Conseil exécutif. En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation d'un administrateur nommé ou désigné par le gouvernement, celle-ci ne peut être imposée que par ce dernier, dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération l'administrateur pour une période d'au plus trente jours.

34. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur est la réprimande, la suspension, sans rémunération le cas échéant, d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

35. Toute sanction imposée à un administrateur, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

36. Le présent code est en vigueur depuis le 1^{er} septembre 1999.

Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société d'habitation du Québec peut également être consulté dans le site Web de la Société : www.habitation.gouv.qc.ca

ANNEXE 6 - DONNÉES COMPLÉMENTAIRES

TABLEAU A HABITATION À LOYER MODIQUE

Répartition des logements et des subventions par volet et par type de subvention en 2007 et 2008

TABLEAU B SUPPLÉMENT AU LOYER, INCLUANT LE VOLET AIDE D'URGENCE

Répartition du nombre de ménages aidés et des subventions par volet en 2007 et 2008

TABLEAU C ALLOCATION-LOGEMENT

Nombre de bénéficiaires et allocation selon le type de clientèle en 2007 et 2008

TABLEAU D SUIVI DE LA RÉALISATION DES 24 000 LOGEMENTS

Programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec au 31 mars 2009

TABLEAU E PROGRAMMES D'ADAPTATION RÉSIDENTIELLE

Répartition des engagements budgétaires de 2007-2008 et 2008-2009

TABLEAU F RÉNOVATION QUÉBEC

Investissements et engagements en 2008-2009

TABLEAU G PROGRAMMES DE RÉNOVATION RÉSIDENTIELLE

Répartition des engagements budgétaires de 2007-2008 et 2008-2009

TABLEAU H TAUX D'INOCCUPATION

Évolution des taux d'inoccupation de 1998 à 2008



TABLEAU A

HABITATION À LOYER MODIQUE

Répartition des logements et des subventions par volet et par type de subvention en 2007 et 2008¹

VOLET	2007			2008		
	Nombre de logements	Subvention annuelle (millions de dollars)	Subvention mensuelle moyenne (\$)	Nombre de logements	Subvention annuelle ² (millions de dollars)	Subvention mensuelle moyenne (\$)
HLM PUBLIC						
Volet régulier	62 883	284,5	377	62 882	395,7	524
Volet Inuit	2 184	66,8	2 615	2 248	94	3 580
Sous-total HLM public	65 067	351,3	450	65 130	489,7	627
HLM PRIVÉ						
Volet COOP-OBNL ³	6 220	26,2	351	6 220	30,3	406
Volet autochtones hors réserves	1 925	12,7	550	1 925	14,2	613
Sous-total HLM privé	8 145	38,9	398	8 145	44,5	455
TOTAL HLM public et privé	73 212	390,2	444	73 275	534,2	608

¹ Selon les prévisions budgétaires.² En 2008, cette somme inclut un investissement de 246,4 millions de dollars pour les travaux majeurs (RAM), comparativement à un investissement de 103 millions en 2007.³ Respectivement, il s'agit des investissements annuels dans le cadre du Plan québécois des infrastructures.⁴ Logements appartenant à des coopératives ou à des organismes à but non lucratif d'habitation.

TABLEAU B

SUPPLÉMENT AU LOYER, INCLUANT LE VOLET AIDE D'URGENCE

Répartition du nombre de ménages aidés et des subventions par volet en 2007 et 2008¹

VOLET	2007			2008		
	Nombre de ménages aidés	Subvention annuelle (millions de dollars) ²	Subvention mensuelle moyenne (\$) ²	Nombre de ménages aidés	Subvention annuelle (millions de dollars) ²	Subvention mensuelle moyenne (\$) ²
Volet COOP-OBNL	3 875	10,0	221	3 834	9,9	221
Volet marché locatif privé	7 132	23,5	286	6 956	23,5	294
Volet AccèsLogis Québec	5 541	16,1	266	6 362	19,0	273
Volet achat-rénovation	431	1,1	208	428	1,1	219
Volet Programme de rénovation d'immeubles locatifs	40	0,1	206	38	0,1	200
Volet aide d'urgence	3 343	14,9	425	2 667	12,0	438
Ensemble des volets	20 362	65,7	285	20 285	65,6	291

¹ Selon les prévisions budgétaires.² Moyenne pondérée en fonction du nombre de ménages subventionnés. Ce montant exclut les frais d'administration et de livraison des mandats.

TABLEAU C

ALLOCATION-LOGEMENT

Nombre de bénéficiaires et allocation selon le type de clientèle en 2007 et 2008

CLIENTÈLE	Du 1 ^{er} octobre 2006 au 30 septembre 2007				Du 1 ^{er} octobre 2007 au 30 septembre 2008			
	Nombre de bénéficiaires	Allocation annuelle moyenne (\$)	Allocation mensuelle moyenne (\$)	Allocation annuelle totale (millions de dollars)	Nombre de bénéficiaires	Allocation annuelle moyenne (\$)	Allocation mensuelle moyenne (\$)	Allocation annuelle totale (millions de dollars)
Personne âgée	80 731	634	53	51,2	76 485	610	51	46,7
Famille	43 481	759	63	33,0	40 763	774	64	31,5
TOTAL	124 212	678	56	84,2	117 248	667	56	78,2

TABLEAU D

SUIVI DE LA RÉALISATION DES 24 000 LOGEMENTS

Programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec au 31 mars 2009

PROGRAMME	Objectif gouvernemental (nombre de logements)	Information selon les étapes du traitement				
		Logements livrés				
		Prévision	Nombre de logements	Contribution des gouvernements (millions de dollars)	Contribution du milieu (millions de dollars)	Contribution des occupants (hypothèque) (millions de dollars)
1. AccèsLogis Québec — phase II	15 095	8 008	402,7	154,7	315,7	873,1
2. Logement abordable Québec						
2.1 Volet social et communautaire	5 505	4 908	304,3	86,8	204,9	596,0
2.2 Volet privé	3 268	2 996	27,9	5,0	S.O.	213,8
2.3 Volet région Kativik	131	89	10,4	0,0	S.O.	14,8
2.4 Volet Nord-du-Québec	1	1	0,03	0,0	S.O.	0,07
Total Logement abordable Québec	8 905	7 994	342,6	91,8	204,9	824,6
TOTAL général	24 000	16 002	745,3	246,5	520,6	1 697,8



Information selon les étapes du traitement

Logements en voie d'être livrés					Logements en développement			TOTAL	Objectif gouvernemental moins les unités en traitement ou en développement
Nombre de logements	Contribution des gouvernements (millions de dollars)	Contribution du milieu (millions de dollars)	Contribution des occupants (hypothèque) (millions de dollars)	Coûts de réalisation (millions de dollars)	Logements en analyse	Logements en développement		Nombre de logements	Unités disponibles
						Unités attribuées	Unités réservées à certaines régions		
4 366	256,1	98,8	221,0	575,8	1 057	449	986	14 866	229
432	30,0	11,5	19,6	61,1	86	0	79	5 505	0
229	2,0	0,4	S.O.	19,1	43	0	0	3 268	0
14	1,9	0,0	S.O.	3,7	0	0	28	131	0
0	0,0	0,0	S.O.	0,0	0	0	0	1	0
675	34,0	11,9	19,6	84,0	129	0	107	8 905	0
5 041	290,1	110,7	240,5	659,8	1 186	449	1 093	23 771	229

TABLEAU E

PROGRAMMES D'ADAPTATION RÉSIDENTIELLE

Répartition des engagements budgétaires de 2007-2008 et 2008-2009¹

PROGRAMME	2007-2008			2008-2009		
	Nombre de ménages aidés	Engagement budgétaire		Nombre de ménages aidés	Engagement budgétaire	
		(\$)	Par ménage (\$)		(\$)	Par ménage (\$)
Adaptation de domicile pour les personnes handicapées ²	685	9 491 929	13 857	1 073	15 150 628	14 120
Logements adaptés pour aînés autonomes	586	1 432 932	2 445	767	1 753 109	2 286
TOTAL	1 271	10 924 861	8 595	1 840	16 903 737	9 187

¹ Données en date du 31 mars.² Pour le volet adaptation seulement.

TABLEAU F

RÉNOVATION QUÉBEC

Investissements et engagements en 2008-2009

VOLET	Nombre de logements	Nombre de projets	Investissement travaux (\$)	Engagement budgétaire (\$)	Subvention moyenne par logement (\$)
Rénovation résidentielle pour les ménages à faible revenu	55	42	799 907	340 628	6 193
Intervention sur l'habitation	8 286	2 853	599 105 656	30 710 103	3 706
Ensemble des volets	8 341	2 895	599 905 563	31 050 731	S.O.

S.O. Sans objet.

¹ Excluant la part municipale.



TABLEAU G

PROGRAMMES DE RÉNOVATION RÉSIDENTIELLE

Répartition des engagements budgétaires de 2007-2008 et 2008-2009

PROGRAMME	Nombre de ménages aidés	2007-2008		Nombre de ménages aidés	2008-2009	
		Engagement budgétaire			Engagement budgétaire	
		(\$)	Par ménage (\$)		(\$)	Par ménage (\$)
Rénovation Québec	5 907	21 568 022	S.O.	8 341	31 050 731	S.O.
RénoVillage	2 369	19 489 328	8 227	2 567	21 275 549	8 288
Réparations d'urgence	401	1 911 952	4 768	465	2 281 646	4 907
Amélioration des maisons d'hébergement	153	2 124 866	13 888	153	1 359 145	8 883
Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite	169	1 221 773	7 229	174	930 789	5 349
TOTAL	8 999	46 315 941	S.O.	11 700	56 897 860	S.O.

S.O. Sans objet

† Excluant la part municipale

TABLEAU H

TAUX D'INOCCUPATION

Évolution des taux d'inoccupation de 1998 à 2008
Immeubles locatifs de trois logements ou plus, d'initiative privée –
régions métropolitaines et agglomérations de recensement, octobre de chaque année

CENTRES URBAINS	1998	1999	2000	2001	2002
Régions métropolitaines de recensement (100 000 habitants ou plus)					
Gatineau	6,7%	4,4%	1,4%	0,6%	0,5%
Montréal	4,7%	3,0%	1,5%	0,6%	0,7%
Québec	5,2%	3,3%	1,6%	0,8%	0,3%
Saguenay	4,8%	4,9%	4,4%	4,4%	4,9%
Sherbrooke	7,3%	7,6%	4,7%	2,3%	1,8%
Trois-Rivières	8,5%	7,9%	6,8%	4,7%	3,0%
Ensemble des RMR du Québec	5,0%	3,4%	1,8%	0,9%	0,8%
AGGLOMÉRATIONS DE RECENSEMENT					
Agglomérations de 50 000 à 99 999 habitants					
Drummondville	2,8%	2,7%	1,8%	1,8%	2,2%
Gatineau	4,7%	4,7%	2,0%	2,5%	2,5%
Saint-Hyacinthe	4,6%	2,6%	1,8%	1,3%	0,7%
Saint-Jean-sur-Richelieu	5,7%	4,1%	2,8%	1,2%	0,6%
Shawinigan	9,5%	8,9%	8,4%	7,7%	8,5%
Ensemble des agglomérations de 50 000 à 99 999 habitants	5,3%	4,4%	3,1%	2,6%	3,0%
Agglomérations de 10 000 à 49 999 habitants					
Alma	3,7%	1,3%	1,8%	4,4%	5,0%
Amos	8,1%	8,4%	10,5%	14,2%	13,0%
Bas-Caraïbe	14,0%	15,2%	16,7%	16,2%	11,1%
Cowansville	8,9%	8,3%	6,6%	6,0%	3,3%
Dolbeau-Matamoras	5,3%	7,8%	7,1%	3,9%	4,7%
Gaspé	13,5%	16,4%	15,0%	9,2%	6,5%
Hawkesbury					
Joliette	7,8%	4,7%	4,2%	2,3%	0,9%
Lachute	11,4%	7,4%	6,6%	5,5%	1,0%
La Tuque	9,2%	8,2%	10,6%	12,0%	16,7%
Les Îles-de-la-Madeleine					
Magog*	6,2%	4,7%	3,1%	1,1%	1,4%
Matane	13,6%	10,1%	14,4%	11,4%	10,8%
Montmagny	3,1%	1,6%	1,5%	1,3%	1,4%
Mont-Nasier					
Prévost					
Rawdon					
Rimouski	8,7%	9,1%	6,5%	3,9%	2,6%
Rivière-du-Loup	4,4%	5,2%	4,5%	3,4%	1,6%
Roberval	4,6%	5,9%	5,3%	4,1%	3,7%
Rouyn-Noranda	9,4%	11,1%	12,0%	15,5%	10,0%
Salaberry-de-Valleyfield	9,0%	6,4%	3,7%	3,7%	2,2%
Sainte-Adèle					
Sainte-Marie	7,6%	4,0%	1,7%	2,8%	3,1%
Sainte-Sophie					
Saint-Félicien	8,0%	7,0%	6,7%	6,8%	3,4%
Saint-Georges	5,2%	4,6%	2,1%	2,7%	2,3%
Saint-Lin-Laval-des-Érables					
Sept-Îles	15,0%	13,9%	12,3%	7,7%	9,2%
Sorel-Tracy	13,2%	12,9%	11,9%	8,4%	5,8%
Theford-Vines	12,9%	14,3%	7,8%	11,5%	7,9%
Val-d'Or	8,4%	10,4%	11,4%	11,4%	11,7%
Victoriaville	7,2%	6,7%	2,3%	2,0%	1,8%
Ensemble des agglomérations de 10 000 à 49 999 habitants	9,0%	8,4%	5,9%	6,2%	4,5%
Ensemble du Québec (centres urbains)	5,3%	3,8%	2,2%	1,3%	1,2%

* La région de Magog ne comptait pas de la région métropolitaine de recensement de Drummondville.
Source : Société québécoise d'habitat privé et de logement.



2003

2004

2005

2006

2007

2008

1.2%

2.1%

3.1%

4.2%

2.9%

1.9%

1.0%

1.5%

2.0%

2.7%

2.0%

2.4%

0.5%

1.1%

1.4%

1.5%

1.2%

0.6%

5.2%

5.3%

4.5%

4.1%

2.8%

1.6%

0.7%

0.9%

1.2%

1.2%

2.4%

2.8%

1.5%

1.2%

1.5%

1.0%

1.5%

1.7%

1.0%

1.5%

1.9%

2.5%

2.6%

2.2%

2.5%

3.4%

3.1%

3.0%

2.8%

3.5%

1.7%

2.2%

2.2%

2.3%

1.7%

1.7%

0.5%

1.8%

1.8%

1.8%

2.3%

1.2%

0.5%

0.5%

0.5%

0.7%

0.9%

1.9%

7.3%

6.3%

4.4%

3.8%

5.7%

5.4%

2.6%

2.7%

2.3%

2.3%

2.4%

2.5%

7.0%

5.8%

6.1%

2.9%

4.0%

2.0%

12.0%

6.8%

3.9%

3.1%

1.7%

1.0%

6.9%

4.7%

4.5%

3.4%

2.8%

2.5%

3.8%

0.7%

0.9%

0.6%

2.6%

3.7%

4.9%

5.3%

4.2%

3.9%

4.9%

7.0%

4.5%

1.1%

0.4%

0.6%

0.7%

1.1%

0.8%

1.5%

1.3%

0.0%

0.0%

0.0%

1.8%

2.4%

1.2%

2.3%

3.1%

2.5%

17.4%

12.0%

11.0%

9.8%

9.0%

8.4%

0.4%

1.0%

1.0%

1.6%

-

1.5%

9.7%

7.9%

5.0%

2.3%

1.9%

1.1%

0.3%

1.7%

1.9%

1.4%

1.4%

2.6%

-

-

-

-

-

3.5%

-

-

-

-

-

1.2%

-

-

-

-

-

1.5%

0.9%

1.0%

0.4%

0.2%

0.2%

0.6%

1.0%

1.1%

1.5%

3.3%

1.6%

1.7%

4.0%

4.0%

4.2%

2.9%

2.0%

2.2%

7.9%

4.8%

2.6%

1.4%

1.1%

0.5%

1.5%

0.9%

1.5%

2.0%

2.1%

2.7%

-

-

-

-

-

3.0%

1.3%

2.0%

3.6%

2.7%

4.3%

3.2%

5.0%

5.5%

5.6%

3.5%

3.7%

8.3%

3.6%

5.5%

5.5%

3.3%

5.0%

4.9%

1.7%

0.7%

1.0%

1.2%

0.9%

5.0%

5.2%

1.5%

3.7%

2.3%

1.2%

1.6%

4.3%

4.6%

2.3%

2.8%

4.0%

0.8%

7.1%

6.1%

6.5%

4.7%

5.0%

2.6%

6.4%

3.2%

0.1%

0.2%

0.1%

0.2%

4.0%

4.7%

5.1%

4.1%

4.6%

4.1%

3.6%

3.1%

2.7%

2.3%

2.6%

2.2%

1.3%

1.7%

2.0%

2.5%

2.6%

2.2%



NOUS
**BÂTISSONS
DU MIEUX-
VIVRE**

www.habitation.gouv.qc.ca



Société
d'habitation

Québec 